

Universidade Nova de Lisboa

Faculdade de Ciências Sociais e Humanas



Construção da Biblioteca:

Adaptação de Bibliotecas Públicas Numa Era Digital

Tiago de Oliveira Freire

Mestrado em Antropologia

Especialização em Temas Contemporâneos

Versão corrigida e melhorada após defesa pública

2018

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Antropologia, realizada sob a orientação científica do Professor Doutor Rui M. Pereira.

*Aos meus pais, amigos, funcionários e frequentadores de bibliotecas e todos aqueles
que me perguntaram “O que é Antropologia?”.*

Resumo

Palavras-chave: Biblioteca, utilizadores, leitura, digital, humano.

Através do estudo de uma biblioteca municipal específica esta dissertação pretende demonstrar a situação actual de uma biblioteca pública portuguesa, num centro urbano denso tendo em conta as perspectivas dos utilizadores e funcionários.

Num presente cada vez mais investido em novas tecnologias que conferem uma maior conveniência no dia-a-dia ao ponto de mudar os hábitos e estruturas da própria sociedade e os seus membros, este estudo visa estabelecer qual o papel da biblioteca na modernidade actual.

Focada num modelo de estudo de caso esta dissertação analisa a importância que a Biblioteca Municipal Fernando Piteira Santos tem para sua comunidade envolvente e quais as suas funções actuais, sendo esta um exemplo de uma biblioteca moderna, recentemente inaugurada em 2009. A sua importância como instituição pública merece a atenção das ciências sociais pois o tecido urbano é dinâmico e mutável, logo o seu estudo é imperativo antes que seja demasiado alterado, algo que pode depender da perspectiva humana residente.

Como tema de estudo com pouco investimento de estudos antropológicos anteriores ele possui maior significância nesta aparente revolução digital que molda as vidas da humanidade, introduzindo novos meios e formas de operar quotidianamente, desempenhando tarefas de forma simplificada e dominando outros meios mais tradicionais como o livro.

Face a estas mudanças de carência tecnológica o estudo de bibliotecas é cada vez mais importante de forma a averiguar a sua viabilidade e papel. No entanto como instituição pública, o destino da biblioteca municipal deve pertencer às pessoas que a frequentam e que usufruem dos seus serviços.

Daí o foco nas perspectivas dos agentes sociais que compõem o terreno etnográfico desta dissertação, a biblioteca municipal e a comunidade envolvente.

Abstract

Keywords: Library, users, reading, digital, human.

Through the study of a specific municipal library this dissertation intends to demonstrate the current situation of a portuguese public library, in a dense urban center taking into account the perspectives of both users and employees.

In a time increasingly invested in new technologies that provide greater convenience in daily life to the point of creating changes that impact habits and structures of society itself and its members, this study aims to establish the role of the library in modern times.

Focused on a case study methodology this dissertation analyzes the importance that the Municipal Library Fernando Piteira Santos has to its surrounding community and what its current functions are, being an example of a modern library, recently opened in 2009.

Its importance as a public institution deserves the attention of the social sciences due to the mutability and dynamic of the urban landscape, therefore its study is imperative before too many significant changes do occur, something that may depend on the perspective of the local residents.

As a subject of virtually non-existent study or investment by the discipline of Anthropology, the study of libraries becomes much more significant in these current times that can be characterized by digital revolution. A technological revolution which molds humanity, presenting new everyday options, simplifying tasks and responsibilities and dominating other more traditional formats such as printed paper.

Due to these enormous technological changes the need for the studies of public libraries is greater to properly evaluate and investigate their role and viability in today's world.

However as these are public institutions, their fate and purpose should be decided by its users, who possess opinions and ideas about the development and needs of a public library and deserve to be heard in a democratic society, participating in the construction of the very library itself. Thus my focus on the several and varying perspectives of the social agents that makes up this particular ethnographic field, approached in this dissertation, a specific municipal library and its surrounding community.

Índice

Introdução	1
 Capítulo I: Tema e Localidade	3
Enquadramento Disciplinar	3
Plano de Trabalho	5
Localidade.....	6
Estudo de Caso: Biblioteca Fernando Piteira Santos e a sua Constituição	7
 Capítulo II: Desenvolvimento de Bibliotecas em Portugal	9
Perspectiva Histórica	9
Gabinets de Leitura	10
Bibliotecas Públicas	10
Bibliotecas Populares.....	11
Bibliotecas Itinerantes.....	13
Década de 80	14
RNBP	15
Relatório de Leitura Pública 1996	17
20 Anos da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas	19
 Capítulo III: Campanhas e Agentes	19
BAD	19
Ética e Liberdade de Informação	20
Somos todos Bibliotecas	22
Conclusão.....	23
 Capítulo IV: Mudança de Paradigma/Desvalorização	24
Do Papel ao Ecrã.....	24
O Livro: Materialidade	31
 Capítulo V: Tecnologia	33
Visão Geral	33

Literatura Relevante: Estudos e Artigos	37
Capítulo VI: Estudos Relevantes	41
Usherwood: Situação Britânica e Administração Pública	41
Literacia: Exemplo de um Estudo de Caso	48
Capítulo VII: Papel da Biblioteca	52
Literacia da Informação e o Papel das Bibliotecas	52
Papel Social.....	53
Exclusão Social	56
Reprodução Social	57
Capítulo VIII: Espacialidade.....	60
Espaço e Acomodação de Necessidades	60
Estudo de Exemplo	61
Capítulo IX: Componente Prática	63
Metodologia	63
Questionários	64
Entrevistas.....	65
Observações	66
Capítulo X: Resultados e Discussão	67
Análise de Resultados	67
Outros Dados	81
Discussão de Resultados	82
Conclusão	90
Bibliografia.....	93
Anexos.....	100

Introdução

“O verdadeiro estudo da biblioteconomia é o homem.”

Jesse Shera 1966¹

Bibliotecas. O que são? O que fazem? Qual o seu estado na contemporaneidade portuguesa?

Estas são algumas das questões que inspiraram o meu interesse neste tema.

Pouco conhecia das origens das bibliotecas em Portugal, pois para mim a biblioteca era um local remoto da minha infância que foi perdendo o valor à medida que a tecnologias e as aplicações de internet se desenvolviam. Claro que uma dissertação de mestrado de antropologia deveria conter o produto de uma investigação científica digna da metodologia das ciências sociais, mas creio que objectividade total é uma condição impossível. O cientista social terá sempre noções pré-concebidas e terá de as consolidar com a sua pesquisa, evitando, claro, a contaminação dos resultados com a sua visão parcial. Parece algo difícil e até impossível, mas a antropologia social é dotada de versatilidade e uma capacidade de adaptação, permitindo abordar diferentes terrenos de pesquisa de várias formas. Uma das mais clássicas e eficientes sendo o princípio Malinowskiano de estar atento à perspectiva do nativo, enfatizando as experiências do outro, do sujeito em estudo. Através da compreensão do que nos é alheio e diferente é possível praticar antropologia e produzir monografias, sendo estas a materialização de uma pesquisa em si. Tentei seguir estes pressupostos e realizar uma investigação qualitativa de modo a produzir uma dissertação, optando pelo tema de bibliotecas. Estas existem em abundância pelo mundo e são tomadas como garantidas nas grandes metrópoles e centros urbanos, como uma constante do espaço público, pelo menos pelas gerações mais recentes. Mas a situação nem sempre foi esta, pois existe um percurso histórico desde o surgimento da concepção de uma biblioteca até à sua implementação a um nível nacional e as alterações e desvios que alteraram o conceito de uma biblioteca.

Bibliotecas serão então simplesmente repositórios de conhecimento? Outrora talvez, mas eventualmente tornaram-se centros comunitários promovendo actividades e

¹ Shera 1966 apud Bob Usherwood, *A biblioteca pública como conhecimento público*. Lisboa : Caminho, cop. 1999, 119

serviços que caem sobre uma categoria “cultural”. Providenciando ainda material literário e acesso a tecnologias de informação e comunicação. Sinceramente, quando considerei este tema estava com uma noção pré-concebida de que as bibliotecas na actualidade fossem desvalorizadas pelo público. Com o desenvolvimento de tecnologias e domínios on-line capazes de fornecer materiais que normalmente seriam encontrados numa visita à biblioteca, assumi que estas estavam a ser ignoradas em prol da conveniência e facilidade de acesso que a internet dispõe.

Isto, claro sem me aperceber do papel que a instituição poderia ter na sua comunidade, como centro de reprodução social, responsável por organizar eventos que suscitem a participação dos utilizadores e do público.

No fim, o que é uma biblioteca? Esta questão pode não ser tão simples quanto inicialmente pensada, desafiando as noções do senso comum acerca do que é de facto esta instituição. Um edifício, uma fonte de informação, um local social, um agente promotor de cultura, estas são algumas facetas que representam uma biblioteca e com esta dissertação procuro organizar o conhecimento acerca de bibliotecas de modo a caracterizá-las de acordo com as suas funções e papéis na sociedade moderna.

Capítulo I: Tema e Localidade

Enquadramento Disciplinar

Estudos urbanos têm sido o foco das ciências sociais desde a sua génese, partindo de problemas e de fenómenos de uma escala maior capazes de ocorrer ou moldar a sociedade, para aspectos mais locais e familiares.

Mesmo que não focados no aspecto da vida urbana, muitos dos temas iniciais da sociologia eram relevantes na vida urbana, como a anomia ou o suicídio, pois é na cidade que o tecido social é mais espesso. A mistura de interacções humanas que compõem a urbe representa um modelo muito real da sociedade como objecto de estudo, integrando redes e laços sociais que se desenrolam e se desenvolvem dia após dia. Como um terreno familiar este constitui também demasiada importância, pois como pode a Antropologia analisar os terrenos exóticos e culturalmente diferentes sem primeiro aperceber-se do ponto de partida.

Seja uma perspectiva estrutural ou de agência individual, a cidade pode ser observada de qualquer forma, através das suas instituições e componentes e através dos seus actores e habitantes. Uma cidade e sociedade podem ser compostas por instituições, mas no fim estes componentes são geridos e operados por humanos e como seres sociais estes podem ser estudados e enquadrados sobre uma perspectiva imparcial e objectiva, ou o mais próximo de tal.

Pois objectividade total é impossível existindo sempre preconceitos e ideias e valores que precedem investigações nas ciências sociais, sendo o mais correcto enquanto cientistas sociais o controlo destas noções subjectivas e a separação destas do trabalho de pesquisa.

Com a elaboração deste trabalho o objectivo focou-se num segmento dessa urbanidade, um elemento que tem vindo a mudar à medida que os tempos passaram, incorporando novas adições e modos de funcionamento, a biblioteca.

Posto simplesmente, procuro estudar uma biblioteca moderna em contraste com o conceito de biblioteca tradicional cujo papel comumente aceite é de conservação de material escrito.

Antropologicamente existem poucos estudos acerca de bibliotecas e da interacção destas com a sociedade, sendo os principais estudos efectuados por bibliotecários implementando uma concepção de metodologia de ciências sociais ou do método etnográfico de modo a fazer um levantamento das opiniões de estudantes acerca de bibliotecas escolares e universitárias².

Fora estes estudos de mercado ligados a instituições universitárias a literatura mais comum provém de alunos de ciências documentais e de organizações bibliotecárias que promovem estudos de bibliotecas e arquivos.

Através de um estudo de caso local, na Biblioteca Fernando Piteira de Santos na Venteira, Amadora, a questão e problemática que serve de fundamento deste trabalho seria como esta operava na sua comunidade. Por comunidade defino a freguesia da Venteira da cidade da Amadora, mas esta definição não seria limitante pois os agentes, os utilizadores e os funcionários seriam os principais factores na análise da instituição.

A problemática inicial poderia ser considerada óbvia e trivial quando considerando o senso comum urbano ocidental, mas tendo em conta que as ciências sociais surgiram de forma a romper tal senso comum e analisar a humanidade e as suas criações a partir de uma visão objectiva, prossegui, definindo e elaborando o problema de partida.

Com a interrogação de como uma biblioteca funciona, surgem novas questões:

- Quais os agentes por detrás das operações e quem tem autoridade para efectuar mudanças de grande escala e porquê?
- Qual a razão pelo seu uso por parte dos leitores e utilizadores?
- Quem utiliza a biblioteca hoje em dia?
- Como é que a biblioteca mudou desde a sua fundação?
- Qual a sua significância para a comunidade e para a população?
- Como foi esta afectada por factores externos, como o desenvolvimento tecnológico?
- Quais os estudos que existem acerca desta instituição e como foram elaborados?
- Que serviços a biblioteca oferece?

² Nancy Fried Foster e Susan Gibbons, *Studying Students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester*, Association of College and Research Libraries 2007

As questões que seguiram a temática inicial foram intermináveis, sendo o curso de acção mais prudente elaborar um estudo de caso numa biblioteca local de modo a averiguar a situação e registar os resultados.

Plano de Trabalho

Devido a atrasos imprevistos na minha planificação o primeiro semestre do ano foi dedicado à revisão de literatura, bem como a análise dos vários elementos abordados por vários autores acerca do estudo de bibliotecas. Muitas das obras revistas consistiam em projectos mais ambiciosos que o meu, com o apoio de organizações ou instituições, desde grupos de bibliotecários a universidades. Devido à minha incapacidade inicial de abordar o terreno escolhido é claramente possível observar que esta dissertação demonstra um carácter mais teórico que prático dependendo mais de conceitos e temas investigados por diversos autores que independentemente não deixam de ser relevantes para a minha obra.

Através da adaptação desta variedade de conhecimento a componente prática utilizada para avaliar o estudo de caso local será complementada por teoria académica resultante de investigações de bibliotecas em vários contextos e da prévia concepção de construções epistemológicas ou categorias que possam ser relevantes para a minha própria análise de uma biblioteca municipal.

Assim a leitura e incorporação destas obras relevantes serve de base para a componente prática que a sucede, contribuindo com aspectos socioculturais presentes no estudo de bibliotecas, como a importância do espaço, preferências de alunos num contexto académico, o papel de inclusão e exclusão social da biblioteca, a administração bibliotecária em contextos estrangeiros que serve de contraste, o uso de tecnologias de comunicação e entretenimento e as várias características e efeitos presentes e produzidos por uma biblioteca na sociedade.

A componente prática desta dissertação centra-se no estudo de caso da biblioteca municipal da Amadora através de entrevistas, questionários e observações directas regulares sendo esta depois complementada com a teoria existente analisada. Não foi exactamente proporcional ao tempo investido na revisão de leitura, mas dadas as

condições, tempo e acesso foi um esforço adequado resultante da procura de alternativas ao longo de um ano de trabalho.

Localidade

Por razões de conveniência e simultaneamente de inconveniência este trabalho foi realizado na freguesia da Venteira da cidade da Amadora, a qual possuía uma única biblioteca municipal, algo invulgar considerando que Amadora é de facto o município português com maior densidade populacional³.

A zona da Amadora ou Porcalhota como foi inicialmente designada surgiu em 1885-1886, resultando da divisão da freguesia de Benfica. Em 1907 a pedido da população local foi renomeada de Amadora e mais tarde em 1916 foi elevada a freguesia dentro do concelho de Oeiras. Em 1937 foi elevada a vila e o município da amadora em si só seria estabelecido em 1979, o mesmo ano em que a vila foi elevada a cidade e sede do concelho. Em 1979 foi dividida em sete freguesias, surgindo em 1980 a oitava, Venteira. Em 1997 foram criadas as freguesias de Alornelos, Falagueira, Venda Nova e São Brás, resultando em onze no total. Em 2013 a última e mais recente divisão de freguesias foi realizada reduzindo as onze freguesias para seis⁴.

Portanto a Amadora consiste num território em evolução, começando como uma suburbanização de Lisboa, formada a partir da cisão da freguesia de Benfica, que serviria de área residencial e industrial albergando em 2017 cerca de 179 056 habitantes, de acordo com PORDATA.

³ PORDATA: 7.363,4 habitantes/Km², Pordata, “Densidade populacional segundo os Censos”, acedido a 12 de Setembro de 2018,

<https://www.pordata.pt/Municipios/Densidade+populacional+segundo+os+Censos-591>

⁴ Junta de Freguesia da Venteira, “História”, acedido a 25 de Setembro de 2018,

<http://www.ifventeira.pt/historia.html>

Estudo de Caso: Biblioteca Fernando Piteira Santos e a sua Constituição

Biblioteca Municipal da Amadora foi fundada em 1982 na Rua Capitão Plácido de Abreu. Em termos de localização esta encontrava-se numa rua pequena perto de uma estrada principal, da academia militar e de uma escola primária, estando dentro da zona geral a escola/externato Alexandre Herculano, rodeada de edifícios residenciais. É uma zona condensada repleta de ruelas e vias de um sentido, que separam as ruas principais onde o tráfego de peões é mais comum. O tipo de rua que serve de passagem apenas, ocupada por aqueles que seguem uma rotina ou um objectivo específico no seu trajecto, ou seja, não o tipo de rua que favorece uma estadia de lazer, especialmente quando comparada à situação do novo edifício da biblioteca.

Possuía computadores fixos e espaço amplo para exposições, bem como um pequeno parque de estacionamento próximo. Actualmente o edifício anteriormente utilizado como biblioteca alberga um posto ACES ou centro de saúde e o DEDS, ou departamento de educação e desenvolvimento sociocultural.

O novo edifício fundado em 2009, dedicado a Fernando Piteira Santos, uma figura notável residente da Amadora, um jornalista, político, historiador e professor universitário⁵, contém 4 pisos, bem como a famosa Bedeteca e é classificada como uma B.M.3 devido à sua presença numa zona com a população superior a 50 mil habitantes.

Localizado numa zona frequentada por estudantes. Perto de uma escola e dois centros de explicações. Diante de um parque ideal para actividades de lazer e de convívio, como observado.

É possível testemunhar várias rotinas de diversas faixas etárias da população através da frequência do parque diante da biblioteca. Desde estudantes a caminho ou de regresso da escola, a jovens e adultos a frequentar os cafés da zona, idosos a passear cães e a fazer exercício ou a conviver em grupo.

Dispõe editais municipais nas janelas da entrada, artigos do município como revistas e planos de orçamento. Informação cívica e operações do município.

⁵ Centro de Documentação do 25 de Abril da Universidade de Coimbra, Arquivo Electrónico, “Fernando Piteira Santos”, acedido a 13 de Setembro de 2018, <http://www1.ci.uc.pt/cd25a/wikka.php?wakka=Jopiteirasantos>

O piso -1 contém a zona administrativa da biblioteca e a secção infantil, este piso não foi extensivamente explorado ou frequentado devido à falta de acesso e a presença de uma secção infantil que ao contrário do resto da biblioteca não era exactamente apropriada para trabalhar. No entanto contém espaços para uma actividade designada de “hora do conto”, destinado a leituras para jovens e uma Bebeteca destinada a bebés, com sessões interactivas e de leituras.

O piso 0 permanece aberto até à meia-noite, permitindo acesso a um espaço de trabalho num ambiente confortável e silencioso, possuindo ainda acesso ao auditório para eventos. O piso 0 contém também revistas, periódicos e alguns computadores fixos.

Providenciando mesas e sofás como zonas de conforto e espaços de trabalho.

O primeiro piso consiste na biblioteca em si como esta é entendida no seu sentido tradicional, um repositório de livros e de conhecimento.

Apesar da enorme colecção a maioria dos utilizadores observados faz uso deste piso pelas mesas livres, optando pelo espaço e não o conteúdo do local.

O portátil é o meio mais utilizado na biblioteca em geral, estando presente na maioria dos pisos. Este piso contém nove computadores para consulta e mesas e sofás, bem como uma zona audiovisual com áudio, vídeo e software informático.

A Bedeteca no segundo piso dispõe de uma grande colecção de banda desenhada, dividida em categorias como, romances gráficos, BD portuguesa, ficção científica, humorísticos, super-heróis, manga, western, etc.

Esta é indicada por um letreiro no exterior do edifício e é uma fonte de orgulho para a instituição, algo que é significativo considerando o investimento local e municipal na banda desenhada, através da organização do Festival Internacional de Banda desenhada da Amadora e da publicação de artistas locais.

Esta zona contém mais sofás que as outras e claramente foi feita a pensar mais no conforto que em áreas de trabalho.

Capítulo II: Desenvolvimento de Bibliotecas em Portugal

Perspectiva Histórica

De acordo com as obras de Carlos Rebelo⁶ a leitura era uma actividade predominante em Portugal desde o século XVIII, preenchendo a necessidade de entretenimento através de leituras intensivas e repetitivas. Ou seja os textos mais populares eram aqueles que permaneciam imutáveis através das gerações, como a Bíblia e almanaques, permitindo uma revisão constante do conteúdo. O foco nessa altura era na memorização do material lido como forma de passar o tempo, isto feito em espaços apropriados, o completo inverso do que se verifica hoje, como por exemplo o uso de livros e textos em transportes públicos e zonas urbanas atarefadas.

No século XIX ocorre uma mudança de foco para uma leitura mais extensiva, direccionada a uma maior variedade de textos e novidades da literatura, que ofereciam informação mundana para além de entretenimento. A Alemanha surge como o país pioneiro por detrás desta alteração de hábitos de leitura, pois é através da agência de elites burguesas contra o monopólio de obras do Estado e Igreja que o material escrito começa a fluir mais livremente.

A leitura como passatempo era pouco acessível a todas as classes sociais pois esta requeria fundos para a aquisição de obras, ou mesmo o seu aluguer, sendo reservada para as elites, a burguesia e os eruditos. O acto de ler era visto como bem moral por vezes, em alternativa a outras formas de entretenimento como o jogo e as tabernas, sendo este encorajado pelas elites. Esta concepção de bem moral da leitura e das bibliotecas não era limitada a Portugal, observado também no contexto de Usherwood, sendo assim uma visão partilhada de controlo social a partir de um ponto hierárquico superior na sociedade.

Noções de distinção social de Bourdieu são evidentes na forma como o estrato superior da sociedade ditava os comportamentos e códigos de conduta aceitáveis da parte do

⁶ Carlos Rebelo, *A difusão da leitura pública : as bibliotecas populares : 1870-1910*, Lisboa : Campo das Letras, 2002

estrato inferior, apesar do claro contraste financeiro entre os dois pólos da sociedade que era crucial no investimento em obras literárias e educação.

Défice este que seria remediado ou pelo menos mitigado pela instalação de bibliotecas a um nível nacional no século XX.

Gabinetes de Leitura

Como antecedentes a bibliotecas de empréstimo e como espaços especializados de promoção de leitura surgem então na segunda metade do séc. XVIII os gabinetes de leitura, áreas ou clubes que permitiam a leitura de obras no seu interior e o seu aluguer através de mensalidades ou outras formas de cotas. Estes gabinetes possuíam obras estrangeiras adquiridas através de comerciantes de livros estrangeiros em Portugal, estes comerciantes sendo maioritariamente franceses. Devido á necessidade de pagamento, os gabinetes eram essencialmente frequentados pela burguesia, sendo alguns criados e financiados por elites para acomodar amigos e conhecidos próximos.

As associações operárias mais tarde seriam responsáveis pela difusão da leitura entre as classes trabalhadoras. Em 1858 estas associações tentaram formar o primeiro gabinete de leitura destinado a acomodar as classes mais baixas, existindo em 1863 dois gabinetes destes em Lisboa.

Bibliotecas Públicas

O conceito de biblioteca pública surge primeiro no decorrer do século XVII durante a revolução francesa, na qual o povo confiscou ao clero livrarias apoderando-se de material escrito para ser difundido ao público.

No contexto português, durante a revolução liberal de 1820 surgem diversas associações cívicas que têm como objectivo oferecer ao público um maior acesso a literatura, sendo criada em 1833 a legislação para a formação de novas bibliotecas públicas. Embora que

só em 1834 tenham sido propícias as condições para pôr em prática a legislação aprovada.

Durante a primeira guerra mundial a concepção de leitura pública passa de leitura em público para a leitura nas bibliotecas públicas.

Bibliotecas Populares

Estas surgem da necessidade de providenciar acesso à cultura impressa às classes populares e a primeira referência delas em Portugal data a 1851.

Bibliotecas populares são criadas devido à ineficácia e ineficiência das bibliotecas públicas da altura que eram escassas relativamente à população, possuíam poucos fundos para operar, empregavam funcionários sem formação com horários desajustados, incompatíveis com a vida operária.

Estas bibliotecas seriam semelhantes ao conceito ideal de uma biblioteca pública mas com fins morais implícitos, como a promoção da leitura ao invés de entretenimento mais “corrupto” como o jogo e a bebida.

A primeira biblioteca popular portuguesa foi inaugurada em 1863 na Escola Normal de Marvila e esta como muitas outras estavam associadas ao ensino e a instituições pedagógicas. Estas bibliotecas estavam ligadas à formação de cidadãos adultos e à criação de cursos nocturnos em várias escolas. Como instituições de formação cívica das classes populares estas bibliotecas eram alvo de atenção das elites liberais, que através de doações e financiamento contribuíam para o seu funcionamento, como uma forma de caridade humanística e filantrópica neste período de reformas do ensino.

Mas embora estas instituições promovessem ensino e alfabetismo, falhavam no que toca a diversidade de materiais, como afirmava em 1867 Manuel Pinheiro Chagas, um famoso escritor português, que reclamava o facto de existir pouca literatura para acompanhar estas reformas de ensino.

Em 1870 a Gazeta de Penafiel propõe a criação de livrarias públicas em todos os municípios, sugerindo também duas formas de combater os custos deste investimento cultural. A angariação de donativos, pois como mencionado anteriormente estas áreas

populares eram alvo de caridade de certas elites, e o envio de exemplares gratuitos por parte dos editores de forma a ganhar reconhecimento, como uma forma de golpe publicitário. São estas duas iniciativas que seriam a força motriz por detrás da criação da maior parte das bibliotecas populares em Portugal.

D. António da Costa Macedo o Ministro da Instrução Pública como adepto dos progressos do ensino, acreditava no melhoramento da nação através do melhoramento da população. Acreditava também no efeito benéfico e moralizador da leitura que levaria a resultados mais produtivos nos vários sectores de trabalho em Portugal. Ele propunha que as bibliotecas populares deveriam conter dois tipos de obras, conhecimentos gerais e guias de formação profissional. Promovendo também os empréstimos domiciliários como meio de difusão da leitura, mais especificamente entre o público feminino. Isto claro de acordo com a percepção da época dos papéis de género “tradicionais” que atribuíam à mulher mais tempo livre para a leitura entre outras actividades.

A partir de 1848 foi-se desenvolvendo uma lenta democratização do ensino, favorecendo cada vez mais indivíduos das classes populares. O desenvolvimento dos sistemas de transportes e de comunicações também facilitaram a difusão da imprensa pelo país oferecendo oportunidades para a leitura pública.

Em 1870 o decreto 2/VIII/1870, de autoria de D. António da Costa cria de facto as bibliotecas populares em Portugal, deixando a sua gerência e mantimento ao cargo dos municípios. Desta forma encarregaria os municípios de serem os centros de construção da leitura pública do país.

Com o tempo as bibliotecas populares em si foram substituídas por bibliotecas municipais, por volta da última década do séc. XIX, estas desvanecendo lentamente da memória colectiva à medida que o orçamento público era investido em instituições municipais.

Bibliotecas Itinerantes

A Fundação Calouste Gulbenkian surgiu em 1956, criada por Calouste Sarkis Gulbenkian com o propósito de “fomentar o conhecimento e melhorar a qualidade de vida das pessoas através das Artes, da Beneficência, da Ciência e da Educação”⁷.

Em 1956 Branquinho da Fonseca apresenta ao Conselho de Administração da Fundação Calouste Gulbenkian uma proposta de um serviço de bibliotecas itinerantes em Portugal, após ter implementado um programa semelhante em Cascais nos anos 40⁸. Esta iniciativa tinha como propósito cultivar um interesse pela leitura nos cidadãos a um nível nacional através da deslocação da biblioteca aos clientes, seguindo um percurso pelo país. A ideia do Serviço de Bibliotecas Itinerantes da Gulbenkian foi bem recebida pelos municípios, mas foi considerada pouco exequível devido aos custos⁹.

A proposta foi reformulada e os grande parte dos custos ficou da responsabilidade da Fundação Gulbenkian tornando o serviço itinerante viável.

Tinha como objectivo providenciar acesso a materiais de leitura nas zonas mais rurais de Portugal, priorizando o afastamento de centros urbanos.

Entre 1985 e 1995 o número de bibliotecas itinerantes da Fundação Calouste Gulbenkian em funcionamento diminuiu de 59 para 32¹⁰, bem como o número de povoações visitadas. À medida que as bibliotecas municipais se iam desenvolvendo e difundido por Portugal o número de aderentes ao Serviço de Bibliotecas Itinerantes foi diminuindo, bem como o interesse e investimento da Fundação Gulbenkian.

O Serviço de Bibliotecas Itinerantes torna-se o Serviço de Bibliotecas e de Apoio à Leitura e termina em 2002

⁷ Fundação Calouste Gulbenkian, “O que somos”, acedido a 13 de Setembro de 2018

<https://gulbenkian.pt/fundacao/o-que-somos/>

⁸ Maria Silvério Morais, “AS BIBLIOTECAS ITINERANTES COMO VEÍCULO DE APROXIMAÇÃO ÀS COMUNIDADES DE MEIO RURAL. O CASO DA BIBLIOTECA ANDARILHA – Extensão Móvel da Biblioteca Municipal de Beja” (Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras, 2012), 26

⁹ Ângela Maria Ramiro Salgueiro Pereira. “Bibliotecas públicas municipais portuguesas: forças e fraquezas de um modelo na esfera da sociedade da informação e do conhecimento” (Faculdade de Letras do Porto, 2013) 661-668.

¹⁰ Eduardo de Freitas, “As bibliotecas em Portugal : elementos para uma avaliação” (Lisboa : Observatório das Actividades Culturais, 1998) 65-66.

Este serviço e programa de circulação de livros mais tarde serviria de modelo para a formação da Rede Nacional de Bibliotecas Portuguesas, devido à sua administração coordenada a nível nacional e a sua missão de difusão de leitura.

É de notar que esta rede móvel de livros foi estabelecida não pelo estado mas por uma fundação privada providenciando um bem cultural e educativo necessário para a sociedade portuguesa muito antes da formação de uma estrutura oficial estatal interligada de bibliotecas.

Década de 80

Foi no ano 1983 que foi publicado o documento “Leitura Pública em Portugal: manifesto”, da autoria de conjunto de bibliotecários orientados por Jean Tabet, promovidos pelo IFL e BAD. Este documento surgiu quando na década de 80 os bibliotecários decidiram questionar o funcionamento e eficiência das bibliotecas portuguesas, com excepção claro às bibliotecas da Fundação Calouste Gulbenkian.

“não dispomos de um verdadeiro sistema de bibliotecas públicas, mas sim de um conjunto de instituições mortas, sem qualquer tipo de relação entre si ou com o meio”¹¹

Nos anos 80 as bibliotecas municipais não possuíam espaços apropriados para as suas funções, ocupando locais pertencentes ao património português.

A população que mais frequentava e dava uso às bibliotecas municipais encontrava-se na ocupação estudantil, ou normalmente relacionada com actividades pedagógicas.

A biblioteca municipal existia para servir uma comunidade que na sua maioria não queria ser servida, ignorando a existência destes repositórios que apenas possuíam um papel de “conservação e valor patrimonial”¹².

¹¹ A Leitura Pública em Portugal-Manifesto, 1983, 12

¹² Pereira, “Bibliotecas públicas municipais portuguesas”, 660.

Claro que a biblioteca na modernidade sofreu grandes alterações construindo espaços confortáveis e adequados para a consulta de materiais, integrando outros serviços e actividades que na década de 80 seriam vistas como pouco características de uma biblioteca. No entanto nos anos 80 a realidade era bem diferente, pois o empréstimo de livros não era exactamente uma prática comum em todas as instituições, e as colecções deixavam muito a desejar, pois encontravam-se desorganizadas em alguns casos e “eram constituídas sobretudo por obras de referência desatualizadas e por alguma literatura clássica”¹³.

Adicionalmente as colecções eram diminutas, de acordo com o inquérito de 1982, existindo pouco material de leitura relativamente à dimensão da comunidade e existindo pouco investimento na aquisição de novos volumes.

Recursos humanos, é outra constante que será repetida inúmeras vezes por esta tese, como uma área que na altura em questão precisava de melhoramentos drásticos.

Falta de funcionários e de mão-de-obra, bem como a falta de formação eram alguns dos problemas que contribuíam para as ineficiências das bibliotecas portuguesas.

Inovação era uma palavra desconhecido e o status quo era mantido, bibliotecas serviam apenas uma fracção da população e não cooperavam entre si contribuindo para a estagnação da leitura pública em vez de a promover.

A agenda cultural municipal da altura era mais focada em eventos lúdicos que no desenvolvimento da biblioteca, pois esta possuía um papel imutável de repositório e de arquivo, no meio de uma população focada no mercado de trabalho, da qual uma percentagem pequena frequentava estas instituições incompletas e desorganizadas, com um potencial para muito mais¹⁴.

RNBP

Decreto de lei 111/87, de 11 de Março: Institui um programa de cooperação técnica e financeira entre o Ministério da Educação e Cultura, através do IPLL (Livro e leitura), e

¹³ Gordo, et al., 1994 p. 79 apud Pereira, 2013

¹⁴ Pereira, “Bibliotecas públicas municipais portuguesas” 671-674.

os municípios, para execução de uma política integrada de desenvolvimento da leitura pública no quadro de rede de bibliotecas municipais.

Decreto Leg. Reg. 16/99/A, de 29 de Abril: Institui o Sistema Regional de Leitura Pública.

Em 1987 surge a legislação e a iniciativa para a formação de uma política nacional de leitura através de uma rede de bibliotecas que pudessem coordenar os seus esforços para melhor servir os portugueses e combater iliteracia. Inspirada pelo manifesto da UNESCO e uma visão de uma biblioteca ideal, esta rede implementaria um modelo semelhante ao serviço de bibliotecas itinerantes da Fundação Gulbenkian, de modo a criar bibliotecas abertas ao público em oposição a instituições de acesso exclusivo como as bibliotecas académicas e eruditas, dando igual oportunidade de acesso à população portuguesa. Estas bibliotecas públicas seriam geridas por entidades regionais, os municípios, podendo ser ainda formadas bibliotecas satélite em casos de grande densidade populacional. Muitas destas foram instaladas em edifícios preexistentes, desde que estes tivessem valor patrimonial, como palácios por exemplo, mas com o tempo as novas bibliotecas municipais seriam construídas do nada.

Sofrendo sempre alterações e desenvolvimentos à medida que estes surgissem, de modo a seguir o manifesto da UNESCO que garantia “suportes e tecnologias modernas”¹⁵ nas bibliotecas como a situação normativa. Isto demonstra a capacidade de evolução de instituições de apoio ao público, que adoptam novos meios e abordagens para melhor servir a comunidade em que estão inseridas. Claro que como instrumentos dos municípios a sua capacidade de serviço é limitada pela quantidade de capital que a autarquia está disposta a “investir”. E assim a percepção do papel da biblioteca muda conforme o município, as bibliotecas podem ser vistas como despesas e não investimentos¹⁶. De acordo com o relatório de Avaliação do Projecto da Rede de Leitura Pública, de 1996, existe um desejo por parte das Câmaras Municipais de construir uma biblioteca ideal, mas sem noção de como é uma biblioteca moderna.

¹⁵ MANIFESTO DA IFLA/UNESCO SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS 1994

¹⁶ Maria José Moura, Gabriela Lopes da Silva, Fernanda Eunice Figueiredo, Eloy Rodrigues Rui Casteleiro, “Relatório Sobre as Bibliotecas Públicas em Portugal” (Relatório elaborado de acordo com o Despacho nº 55/95, de 12 de Dezembro, do Ministro da Cultura, 1996) 7

Embora que entretanto tenham ocorridos desenvolvimentos de forma a corrigir as falhas do relatório anteriormente mencionado, como a formação de parcerias com outras entidades e organizações e a implementação de serviços e actividades culturais em torno da comunidade.

As bibliotecas municipais seriam então classificadas pelo número da população do local onde se encontravam, sendo designadas de B.M.1 caso se localizassem num concelho com população menor que 20 mil habitantes, B.M.2 entre 20 mil e 50 mil habitantes e B.M.3 se a população do concelho excedesse 50 mil habitantes.

Mais tarde em 2007 foi criada a Direcção Geral do Livro e da Biblioteca sucedendo vários organismos responsáveis pelas políticas de leitura em Portugal: “A Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas foi criada pelo Decreto-Lei nº 92/2007, de 29 de Março, com vista a assegurar a coordenação e a execução da política integrada do livro não escolar, das bibliotecas e da leitura.”¹⁷

Em 2012 foi criada a Direcção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas unindo organismos de supervisão e coordenação da leitura a nível nacional bem como dos arquivos e até hoje esta mantém-se como a organização oficial do estado responsável pela leitura e os seus elementos em Portugal.

Relatório de Leitura Pública 1996

Em 1996 é efectuado um relatório que visava avaliar o Projecto da Rede de Leitura Pública.

Um dos assuntos importantes que este relatório tinha em consideração era a introdução de tecnologias de comunicação e informação nas bibliotecas portuguesas e as suas potenciais consequências. Estas tecnologias, relativamente recentes na altura coincidiam com os objectivos estipulados no manifesto da UNESCO, que declaravam a importância da adopção de novos “suportes e tecnologias modernas” para o benefício público. No início desta difusão de computadores em Portugal as bibliotecas podiam e deviam ser um ponto de acesso cibernauta, providenciando não só acesso a estas tecnologias como

¹⁷ DGLAB, “História Institucional”, acedido a 23 de Setembro de 2018, <http://dglab.gov.pt/dglab-2/historia-institucional>

também o conhecimento para as manejar. Estas alterações contribuíram para um aumento de interesse nas bibliotecas públicas.

Esta informatização era vista como uma forma de reforçar a cooperação entre bibliotecas pois antes da sua introdução não existia uma verdadeira rede participativa de bibliotecas, devido ao seu funcionamento em regime de autarquia.

A percepção do papel da biblioteca por parte das autoridades locais muda conforme o município e por vezes as bibliotecas são consideradas como despesas em vez de investimentos culturais, como mencionado anteriormente. De acordo com o relatório existe um desejo por parte das Câmaras Municipais de construir uma biblioteca ideal, mas não há uma noção do que esta seria, ou como deveria ser uma biblioteca moderna. Para não falar dos fundos insuficientes para a obtenção e actualização das colecções bibliotecárias estipuladas através do programa. Existia também uma falta de fundos no que tocava ao pessoal, havendo uma maior necessidade de funcionários não só para as funções básicas mas também para papéis mais inovadores e de assistência ao público.

Em 1994 o número de consulta de documentos excede o de empréstimos, e na ausência de bibliotecas escolares as bibliotecas municipais são vistas como complementos do sistema de educação, mas no entanto as colecções desactualizadas contribuem para um menor índice de leitura falhando captar ou atrair um novo público. As inovações tecnológicas não tiveram o impacto que se esperava devido a certos aspectos como a existência de bibliotecas em zonas não cobertas pelas companhias de telecomunicações e a presença de sistemas informáticos em lares a nível nacional o que eliminava a necessidade de visitar a biblioteca.

O relatório afirma várias vezes a falta de autonomia das bibliotecas enquanto instrumentos autárquicos, pois os bibliotecários apesar de terem funções de direcção não possuem autoridade de efectuar alterações significantes a nível da administração sem aprovação. As requisições do manifesto da UNESCO são então impossíveis devido às limitações impostas por uma administração autárquica.

Em 1996 a situação de cobertura de rede ainda se encontrava em desenvolvimento e as ligações e aplicações da internet eram introduzidas nas Câmaras Municipais.

Existem valores de baixa escolaridade e de analfabetismo entre a população como resultados de uma política de governo que não priorizava a cultura e o ensino, criando uma aversão à leitura, dando maior impacto à necessidade das bibliotecas.

Ocorre uma mudança radical a nível de estilos de vida quando se verifica uma mudança de foco do livro para o ecrã.

20 Anos da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas

Em 2010 no 10º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas foi apresentado um documento de autoria de Margarida Oleiro e Célia Heitor, da Direcção Geral do Livro e das Bibliotecas, que continha um balanço do grau de cumprimento do programa da RNBP nos últimos 20 anos.

Este documento resultou de um estudo elaborado através de dados obtidos do inquérito anual às bibliotecas pertencentes à RNBP e concluiu que “a generalidade das bibliotecas não cumpre os parâmetros mínimos recomendados pela DGLB, no que se refere a recursos de informação, humanos e tecnológicos”.

Existindo uma grande disparidade entre bibliotecas no que toca aos dados observados, pois aparentemente algumas bibliotecas possuem recursos acima da média nacional e outras não sendo as bibliotecas BM1 as que se encontram com maiores dificuldades em cumprir as suas funções de acordo com o programa da DGLB.

Capítulo III: Campanhas e Agentes

BAD

Para falar de bibliotecas em Portugal existe uma organização que é incontornável, representando os profissionais bibliotecários e estudos académicos realizados acerca de bibliotecas, a BAD, ou Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas.

Fundada em 1973 como uma associação sem fins lucrativos, uma pessoa colectiva de utilidade pública, membro da IFLA e de outras organizações de bibliotecários de diversas escalas desde o europeu ao internacional¹⁸.

Esta associação intervém a favor das bibliotecas e dos seus funcionários de modo a melhorar a instituição bem como as políticas que a operam.

Patrocinando ainda vários estudos académicos acerca da biblioteca, bem como dos hábitos de leitura do público e as ramificações socioculturais da biblioteca na sociedade.

Ética e Liberdade de Informação

Como funcionários públicos os bibliotecários e técnicos de bibliotecas lidam com informação por vezes sensível ou privada, originando questões éticas acerca do seu tratamento ou divulgação.

A quem devem a sua lealdade? Quem deverão priorizar quando lhes é pedido informação privada acerca dos utilizadores?

A entidade empregadora, neste caso o Município seria uma resposta óbvia, no entanto isto levanta questões acerca do direito à privacidade de certos utilizadores e acerca do código de ética ao qual os funcionários devem aderir no decorrer das suas funções.

A biblioteca para além de registos dos clientes, possui também um historial dos empréstimos, indicando potenciais preferências e gostos, informação ideal para pesquisas de mercado, investigações criminais ou estudos académicos.

No entanto como agente do Município a biblioteca está sujeita a leis e políticas de protecção de dados, no caso deste estudo foi afirmado por uma divisão cultural que não poderiam divulgar quaisquer dados que estivessem abrangidos pelo Regulamento Geral de Protecção de Dados do Parlamento Europeu e da EU.

Sendo apenas possível divulgar dados gerais estatísticos, correspondentes com os indicadores de sucesso de uma biblioteca segundo as guias da IFLA.

¹⁸ Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, “Quem Somos”, acedido a 17 de Setembro de 2018, <http://www.apbad.pt/quemsomos.htm>

Usherwood (1989) defende que a liberdade do acesso à informação só deve ser relevante quando esta informação enriquece o processo democrático, ou seja quando não promove desigualdade, racismo ou sexismo ou cisão social.

Esta opinião de Usherwood é um pouco contraditória com afirmações anteriores pois ele desafia a definição da concepção de “ofensivo” e de controverso quando se trata da inclusão de materiais “anti-sociais” na biblioteca.

Ou seja ele defende a liberdade de informação e de expressão, mas segundo certas condições, afirmando que existe uma diferença entre conhecimento relevante e intimidação através de material escrito.

No entanto todos os produtos escritos, ofensivos ou não, controversos ou não, são produtos humanos, um registo de correntes de pensamento, de ideologias diferentes, assentes em ideais diferentes e por vezes incompressíveis para certas pessoas.

Não defendo material que promova discriminação, no entanto apenas indico que liberdade de circulação de informação com condições, não é muito livre.

Usherwood afirma que esta autoridade, este poder de decisão sobre o que deveria ser permitido ou não, é uma das responsabilidades dos bibliotecários de acordo com um certo código de ética, estabelecido por uma organização ou sindicato que tenha um consenso comum acerca da conduta da profissão de funcionário de biblioteca.

Este código, afirma Usherwood, seria um escudo contra pedidos de informação que pretendam informação privada ou sensível, garantido protecção contra a autarquia, o Município e qualquer outra entidade, deixando a resposta final para o bibliotecário e a sua noção de ética.

Em Portugal o Código de Ética para os Profissionais da Informação foi elaborado pela Comissão de Ética para os Profissionais de Informação em Portugal. Constituída por três associações que em 1999 adoptaram oficialmente o código.

BAD, INCITE e APDIS, que criaram e aderiram ao código enquanto membros da Comissão de Ética realizaram uma investigação em profundidade de 1994 a 1998 por

todo o país de modo a estabelecer um código de conduta que servisse de guia a profissionais da informação em questões de ética e de tratamento de dados¹⁹.

“Como instrumento de clarificação e ajuda à decisão ética dos profissionais da informação em Portugal, o Código de Ética destina-se a documentalistas, bibliotecários, arquivistas, gestores da informação, todos os intermediários entre os criadores de conteúdos, os serviços de fornecedores de informação, os utilizadores de informação e as tecnologias de informação.”²⁰

Somos Todos Bibliotecas

A campanha Somos Bibliotecas, iniciada em 2015 visava informar o público geral do papel das bibliotecas e dos seus serviços, com o objectivo de as promover como locais ideais de lazer e de consulta de informação.

De acordo com o website esta campanha com fins não lucrativos pretendia a continuação do investimento público em bibliotecas municipais da rede de bibliotecas públicas.

Campanha, esta da autoria da BAD agia de modo a exprimir os desejos dos cidadãos de uma continuação e melhoramento das bibliotecas, apelando às autarquias e municípios para que continuem o seu investimento e financiamento de forma a garantir a construção de uma biblioteca ideal acessível a todos.

“E, no entanto, as bibliotecas públicas municipais estão ameaçadas. O investimento na construção de novos equipamentos foi abandonado e a atividade de coordenação da administração central drasticamente reduzida. Gradualmente, a maior parte das autarquias foi deixando de atualizar coleções, renovar equipamentos informáticos ou apoiar as atividades culturais, educativas, recreativas e sociais. Em muitos casos, os recursos humanos deixaram de ser qualificados, bibliotecários foram despedidos ou

¹⁹ Código de Ética, acedido a 16 de Setembro de 2018, http://www.apbad.pt/Downloads/codigo_etica.pdf

²⁰ Mesquita, 2012, 29

recolocados noutros serviços. Aos poucos, esta paisagem que mudou radicalmente os hábitos de leitura do País recua para tempos anteriores à fundação da RNBP e o investimento financeiro e rigor programático correm o risco de serem desperdiçados.”

(Manifesto Sobre as Bibliotecas Públicas Municipais em Portugal, 2015)²¹

Esta campanha, bem como a organização que a suporta, dá voz a uma opinião popular de desenvolvimento da biblioteca, defendendo a sua significância na sociedade moderna.

Criticando ainda as autoridades locais e autárquicas pelo gerenciamento das bibliotecas e o investimento na renovação de colecções e materiais.

Conclusão

Existe um claro consenso acerca da insuficiência de recursos na administração de bibliotecas municipais, quer por grupos constituídos por bibliotecários e arquivistas, quer por autoridades governamentais que publicam as suas conclusões em relatórios de avaliação. No entanto as condições e requerimentos variam de instituição para instituição sendo necessário um levantamento público acerca das verdadeiras necessidades dos utilizadores e para que isto aconteça tem de haver cooperação entre os utilizadores e as bibliotecas. Mesmo que o orçamento seja insuficiente para tratar de tudo em falta, alguns compromissos podem ser realizados para obter mudanças significantes, nem que seja ao nível da programação de eventos culturais ou da incorporação de programas de voluntariado ou estágio. Mas existem demasiados intermediários entre o público e as autoridades responsáveis pelas decisões administrativas, bem como um público não participativo que aceita a situação corrente ou que está satisfeito com os serviços providenciados, embora nem todos estejam.

Daí a necessidade de mais estudos por parte de várias áreas académicas, de modo a expor a significância e o potencial das bibliotecas, não só como acervos e centros

²¹ Somos Bibliotecas, “Manifesto”, acedido a 14 de Agosto de 2018, <http://www.somosbibliotecas.pt/manifesto>

arquivísticos, mas como centros comunitários capazes de efeitos positivos na comunidade envolvente.

Capítulo IV: Mudança de Paradigma/Desvalorização

Do Papel ao Ecrã

É impossível negar os desenvolvimentos tecnológicos nas últimas décadas e as possibilidades que cada vez mais surgem devido a esta evolução.

O livro como objecto precedido pelo papiro e pelo pergaminho, persistiu durante séculos como o veículo ideal de conhecimento e de transmissão de informação.

A invenção da imprensa, um acontecimento revolucionário nem se compara à complexidade dos fenómenos tecnológicos envolvidos na reprodução e difusão de materiais escritos na contemporaneidade. A imprensa foi responsável pelo aumento considerável de livros, alterando os mercados e o próprio valor do livro em si, permitindo uma mudança de foco de textos teológicos para textos eruditos e científicos.

O livro é um produto urbano, circulando na cidade sendo esta um local de trocas materiais e intelectuais.

“O livro de massas nasceu em Inglaterra em 1935, com os “Penguin Books” a 6 pence e difundiu-se após a Segunda Guerra Mundial.”²²

Livros de bolso que surgem como objectos de consumo, livros populares e de massas com a função de passar o tempo e de providenciar entretenimento à população.

Com um preço relativamente acessível estes foram facilmente difundidos entre as classes populares, promovendo literacia.

²² Labarre, 2001, 94

Esta proliferação de livros permitiu o desenvolvimento de línguas vernaculares pondo em causa o uso do latim. O monopólio do Clero e de elites religiosas sobre o conhecimento existente cessa de existir, havendo um maior acesso a textos com a adaptação dos mercados ao influxo de livros. Dado o contexto quatrocentista europeu em que esta revolução ocorreu as instituições religiosas detinham grande poder e controlo na sociedade e um argumento poderia ser feito que o enfraquecimento deste controlo seria responsável pelo progresso científico e tecnológico da sociedade considerando este novo fluxo livre de informação.

Com a capacidade de criar inúmeros livros de qualidade sem ter de depender de copistas que eram capazes de erro humano, verificou-se um aumento de literacia, dando oportunidade às classes inferiores de adquirir conhecimento sem ter de depender da Igreja ou outros sistemas básicos de educação. Esta revolução que alterou radicalmente o mundo nem se compara à revolução digital, pois esta última introduz conceitos de formatos digitais, a conversão de trabalho humano para símbolos significantes através de sinais electromagnéticos e a capacidade de os partilhar a um nível mundial.

Com o desenvolvimento de software e hardware apropriado, surgem novos formatos de leitura e de transmissão de conhecimento, como ficheiros digitais e fotocópias.

O termo livro hoje em dia remete não para um objecto mas sim para o conteúdo de uma fonte escrita. Esta revolução digital alterou o formato tradicional de papel, permitindo a existência de vários substitutos do clássico livro.

O livro em si no passado como objecto tinha a capacidade de caracterizar entidades, sendo esta associada à cultura e aos detentores de cultura, conhecimento e autoridade. As elites religiosas e governamentais, os eruditos, os revolucionários e quaisquer outros grupos que tivessem uma agenda a difundir faziam uso do livro para tal, redigindo manifestos e garantindo a persistência do seu legado ideológico.

Pode também ser visto como um objecto de consumo capaz de mover mercados na satisfação da demanda do público, presente em diversos aspectos da realidade social humana e em todos os grupos etários, sempre associado à noção de cultura.

Como afirma K.J. McGarry, a cultura é criada por humanos, ela depende de formas simbólicas e é transmitida através de educação formal e informal.

A escrita transmitida através de livros é um destes sistemas simbólicos culturais, utilizada para representar informação. Através deste código de símbolos significantes é possível exteriorizar o pensamento humano e criar um registo histórico da cultura humana. A concepção da escrita e dos livros ou outros materiais veiculares permite a criação de amplas ideias na sociedade e na civilização em si, como a capacidade de activamente preservar o conhecimento através de bibliotecas e arquivos e a possibilidade de comunicar ideias numa escala massiva.

Os formatos digitais devido à sua imaterialidade, conferem uma maior autonomia e liberdade ao livro enquanto conteúdo e permitem um melhor manuseamento e armazenamento, contrariando o propósito de acumulação das bibliotecas.

Desta forma a Biblioteca vai perdendo um dos seus papéis de repositório de livros e de informação, a não ser que esta exista de outra forma. Pois estes formatos digitais habitam um ciberespaço focado na partilha e não no armazenamento fechado.

O formato digital redefine a leitura e a escrita enquanto mantendo os elementos clássicos estruturais do material impresso, como o alfabeto, o tipo de fontes, a divisão por capítulos, e outros elementos. No entanto de acordo com José Furtado estas novas tecnologias que servem de meio reproduzidor destes formatos digitais, eliminam o contacto interpessoal entre indivíduos, criando mais ligações globais e fluxos de informação e simultaneamente menos conexões humanas quotidianas.

No fundo o livro só atinge o seu objectivo e obtém significado quando é lido, ou seja quando chega às mãos dos leitores segundo Labarre²³.

De acordo com Louis Armand²⁴ o livro é como o comboio, este não desapareceu apesar do aparecimento do automóvel e do avião, pode ter perdido o seu monopólio como veículo mais utilizado mas existe paralelamente a outros mais desenvolvidos.

²³ Albert Labarre, *História do livro*, (Lisboa : Horizonte, 2001) 7.

²⁴ Apud Labarre, 2001, 96

Armand afirma que o livro e a sua leitura implicam um esforço pessoal e uma atitude activa perante a cultura.

“A história dos media mostra-nos que um novo meio não mata um anterior, mas reorganiza o campo das técnicas de comunicação (...) De cada vez mais há uma reestruturação.”²⁵

“Não há cultura, pois, sem repetição e transmissão, mesmo que nessa transmigração não deixe de actuar a transformação.”²⁶

Logo a sua sobrevivência como veículo de saber dependerá dos leitores.

À face destas asserções a biblioteca seria considerada um local de memória e de preservação do conhecimento, conferindo-lhe uma posição estática e distante da sociedade. Algo que dificulta o papel desta instituição como centro comunitário promotor de formação cívica. Logo a biblioteca precisa de se adaptar e reinventar de forma a acompanhar estas revoluções digitais, oferecendo acesso a dispositivos, computadores e fazendo uso dos serviços de bases de dados online, de modo a fornecer aos leitores diversidade de informação.

No entanto como local de consumo a internet, cada vez mais utilizada a partir da década de 90, apresentava vários produtos. A demanda crescente deu origem a serviços de compras e entregas. A Amazon, um dos websites de compras mais famoso começou como uma livraria online em 1995, pois um dos produtos mais procurado nos anos 90 era o livro impresso. Mesmo com a introdução de novos suportes de leitura o livro continuaria relevante na sociedade e considerando os fenómenos de globalização e da implementação da internet a sua circulação com objecto aumentaria também.

Em Portugal a venda de livros pela internet institucionalizou-se em 1997²⁷ após uma campanha da Associação Portuguesa de Editores e Livreiros que visava promover a abertura de sites de venda de livros²⁸.

²⁵ Akoun, 1997, 149 apud Martins 1999, 199

²⁶ Furtado, 2015, 54

Existem objectivos comuns entre a indústria livreira e a biblioteca pública, o de difusão da leitura, num caso em troca de lucro noutro como serviço público e o de reconhecimento de produtos.

Através de parcerias e acordos com editores e entidades da indústria livreira a biblioteca poderia ter oportunidade de obter novos livros e colecções a preços reduzidos ou gratuitamente cooperando através da promoção do livro.

Certas bibliotecas possuem livros em destaque, oferecendo ao público certos exemplares distintos conforme o seu valor ou fama e através desta demonstração promovem os produtores dos livros, resultando em reconhecimento do autor e da editora.

Como mencionado por Bob Usherwood esta prática forma uma relação de cooperação entre público e privado de modo a promover novos livros essencialmente trocando publicidade por livros.

Claro que os alvos principais destas promoções e destaques reflectem os géneros mais populares de acordo com a opinião pública, literatura e romances por exemplo na situação da biblioteca municipal da Amadora.

Mas com sondagens e avaliação da opinião dos utilizadores é possível organizar fornecimento de materiais que satisfaçam os gostos da comunidade, obtendo assim um serviço personalizado de região para região.

José Afonso Furtado aborda o livro como um bem de consumo e de investimento sendo este caracterizado através de várias facetas. Pelo seu aspecto mental, um escrito contendo informação, pelo seu autor e as suas capacidades como um individuo inteligente e culto, pela sua função, seja esta instruir, comunicar ou entreter e pela sua materialidade, pois no seu aspecto mais básico um livro é um objecto.

²⁷ T. Pedro 1998 apud Jorge M. Martins, *Marketing do livro : materiais para uma sociologia do editor português*, (Oeiras : Celta, 1999) 201

²⁸ Martins, *Marketing do livro*, 201-202

Mas esta materialidade é complexa, incorporando várias técnicas de produção, encadernamento, ilustração, organização estrutural do texto e exigindo um certo cuidado no tratamento do livro em si. Como compilações de escritos em papel os livros estão sujeitos ao degrado e necessitam de ser manejados com algum cuidado, tornando a sua existência frágil em contraste a documentos digitais que fluem livremente através de um sistema de partilha, possuindo ainda espaço para edição.

Na vertente desta ideia de desvalorização de bibliotecas deparei-me com um exemplo de um director bibliotecário e académico americano, R. David Lankes.

De modo a preparar-se para um debate acerca da significância das bibliotecas D. Lankes adoptou uma posição contra as bibliotecas de forma a obter argumentos que promovessem a instituição e os seus objectivos. Neste papel de advogado do diabo ele reuniu informação acerca da situação através de várias bibliotecas nos EUA.

De acordo com a sua pesquisa as bibliotecas públicas são vistas como um desperdício de dinheiro dos contribuintes, pois existe o argumento de que o seu papel era de remediação, ou seja as bibliotecas existiam para preencher ou remediar um défice na população. Défice, este que não é tão significativo hoje em dia nos EUA ou que seria melhor abordado através de investimentos noutras áreas, pois as bibliotecas serviam de resoluções temporárias que lidavam com a falta de informação sendo apenas repositórios de livros. Antes da existência da internet uma das funções mais importantes das bibliotecas a nível cívico era a divulgação da actividade governamental, o que mudou pois agora a informação pública encontra-se disposta nos websites apropriados.

O acesso à internet presente na maioria dos lares na actualidade acaba por preencher a necessidade de acesso à informação que antes era facilitada pela biblioteca.

Apesar do preenchimento deste défice de informação do público, a biblioteca poderia ser vista na modernidade como um ponto de acesso à internet, permitindo o seu uso a quem não pudesse usufruir doutra forma, ou a quem simplesmente quisesse.

No entanto de acordo com o autor este papel seria redundante em centros metropolitanos sendo mais útil em zonas rurais, mas mesmo assim seria uma solução provisória ou ineficiente pois para resolver o problema fundamental seria um melhor

investimento providenciar a estas populações electricidade e acesso à internet no domicílio através de programas governamentais.

O seguinte défice que as bibliotecas preenchem, a promoção e instrução de leitura pública, de acordo com o autor seriam melhor abordados através de investimentos no sistema de educação de forma a garantir uma melhor experiência educacional pública.

Hoje em dia as bibliotecas possuem colecções finitas baseadas na demanda do público e nos recursos financeiros disponíveis, resultando num acesso mais limitado à medida que o número de utilizadores aumenta.

Como contra-argumentos a estes pontos que ilustram a biblioteca como uma instituição obsoleta o autor responde:

- Pouca disponibilidade digital de informação: ou seja nem tudo se encontra na internet e nem sempre de forma gratuita, daí a necessidade de bibliotecas.
- O aumento do uso de bibliotecas: indicando uma necessidade de remediação em certas áreas, o que demonstra os problemas da sociedade que deveriam ser tratados.
- Redes de segurança como estas instituições de remediação são necessárias numa sociedade que terá sempre problemas.

Lankes conclui defendendo o papel das bibliotecas como instituições que moldam o indivíduo numa sociedade, providenciando esperança através de conhecimento.

Afirmando ainda que bibliotecas como pensos temporários no tecido social podem ser de facto obsoletas mas fazem alguma diferença, no entanto o seu valor reside na comunidade em que se inserem, oferecendo oportunidades culturais e de auto melhoramento pessoal.

A biblioteca é portanto um mediador comunitário que detém funções de um centro comunitário exprimindo os desejos e vontades do público a um nível local, ou deveria ser.

O Livro: Materialidade

O livro como objecto já foi explorado nesta obra, mas fundamentalmente, ele é apenas um meio de transmissão, uma voz para exprimir palavras produzidas por humanos.

Um produto cultural que contém ideias e construções da humanidade ou seja uma materialização da consciência humana que existe num formato que permite a sua partilha. Como produto cultural o livro reflecte o meio em que foi produzido registando aspectos que variam de autor para autor.

Como objecto de cultura está então sujeito a estudo antropológico e etnográfico, pois que melhor objecto etnográfico poderia existir para além de um que contém conhecimento e traços culturais do criador, seja este um individuo, um grupo ou uma comunidade.

Em oposição a mitos, lendas e histórias orais que são transmitidas e valorizadas em certas culturas, os livros agem como o contraposto material a estes, possuindo valor de verdade, de entretenimento e de prazer.

“Independentemente de ser livro, de ser veículo de saber, o livro está aquém do saber, pois nada saberíamos através do livro se não existisse em cada livro a sua própria memória impessoal, isto é, a aptidão para escrever e ler que todo o livro implica e que semente se afirma por meio dele, graças à cultura que transporta e onde se constitui como presença.”²⁹

Seja por compensação de atributos físicos e psicológicos em falta, uma necessidade de dotar certos e específicos artigos materiais de desejo humano, ou o significado que cada pessoa atribui a certos conjuntos de objectos, o coleccionar surge como um objectivo para muitos por diversas razões abordadas no ramo da psicologia. Simmel na sua obra de *The Philosophy of Money* afirma que os objectos são valiosos devido à sua capacidade de resistir ao nosso desejo de os possuir, isto no que toca a objectos

²⁹ Anselmo, 1991 apud Furtado, 1995, 29

económicos cuja troca envolve o sacrifício de um bem em prioridade de outro, mas uma lógica que também poderá ser atribuída a objectos coleccionáveis.

“Objects became objects of desire, not only because they offered prospects of profit but because they were, to use an expression coined by Claude Levi-Strauss in connection with myths, “good to think”... ”³⁰. Objectos obtém valor, seguindo a teoria de Simmel, através da demanda destes próprios, a necessidade de recolher e coleccionar objectos cria uma demanda para várias categorias e diversos objectos, sendo um exemplo familiar, objectos etnográficos que adquiridos de culturas ocidentais e não ocidentais servem de veículo transmissor de cultura e de significados culturais imbuídos pelos seus criadores e partilhados para um público externo ou analisados por um investigador que determinaria através da sua perspectiva e através do seu próprio conjunto de valores inerentes uma concepção pessoal ou objectiva/científica o valor num contexto diferente donde o objecto teria sido produzido, isto claro em exemplos museológicos ou arquivistas.

De acordo com Mark McKinley, coleccionar, outrora era praticado pela aristocracia dos séculos XVIII e XIX, o que faria sentido, visto que teríamos de ter em conta que compunham a percentagem da população com os meios e o tempo disponível para arrecadar objectos de interesse. Obtinham artefactos de locais distantes e próximos e de várias formas dispendo-os a um público externo, de modo a expor a sua riqueza e estatuto criando diferenciação social e abrindo caminho para os museus percursores que dariam origem às instituições museológicas massivas e mais acessíveis nos tempos modernos. O livro enquanto objecto não era muito diferente, antes da sua circulação abundante nos mercados, pois a capacidade de ler e escrever não era exactamente predominante como hoje em dia. Logo as classes sociais superiores detinham um monopólio de conhecimento que lhes permitia criar grandes colecções privadas e usufruir de um nível de educação incomum entre a população.

O estudo antropológico contemporâneo deve ser capaz de considerar todos os terrenos socioculturais do tecido social humano, incluindo também os sistemas de governo ocidentais e as instituições públicas que compõem a sociedade.

³⁰ Fabian, 2001, 122

É na análise do funcionamento destas que a sua relevância é realçada, bem como a sua significância para o ser humano enquanto indivíduo, membro da sociedade.

A biblioteca apresenta-se na sociedade moderna como um repositório de bens materiais e como um agente cultural que transcende a materialidade que oferece.

As suas colecções são importantes pois oferecem conhecimento livre, mas esta possui mais que bens materiais a serem usados, oferecendo também um espaço público de trabalho e de lazer e portanto deve ser analisada tendo em conta a significância da materialidade e a significância do seu papel cultural e social na comunidade.

A redistribuição e relocação de recursos numa comunidade, sendo estes económicos ou documentais devem ser examinados de acordo com a sua utilidade para o público.

Pois a sociedade não é superior ao indivíduo e este consegue sobreviver sem esta, no entanto a cooperação entre pessoas é necessária para que uma sociedade subsista.

Capítulo V: Tecnologia

Visão Geral

No início da difusão dos computadores em Portugal as bibliotecas podiam e deviam de ser um ponto de acesso cibernauta.

Bibliotecas deveriam não só providenciar acesso a novos suportes de informação mas também o conhecimento necessário para os manejar.

À medida que iam surgindo novos desenvolvimentos no que toca à tecnologia e software, dirigidos a utilizadores, também seria o dever da biblioteca de os incorporar.

A internet, de acordo com o Relatório de Leitura Pública de 1996, seria providenciada pelas bibliotecas, bem como o equipamento para o seu acesso.

Na década de 90 esta ainda se encontrava num estado básico quando comparada com a actualidade, apresentando conteúdo para consumo do utilizador mas poucas formas de o partilhar na rede.

Mais tarde surge o que é designado em 2004 como Web 2.0, sendo esta composta por aplicações e ferramentas que permitem a criação de conteúdo e diálogo entre utilizadores, criando comunidades virtuais via blogs e redes sociais.

Com esta mudança de paradigma e a introdução de formas de tornar a internet um local mais social através da partilha e difusão de informação entre utilizadores surge a oportunidade das bibliotecas incorporarem estes serviços.

Forma-se então o conceito de biblioteca 2.0 que adoptaria as ferramentas da Web 2.0 de modo a criar uma comunidade virtual onde o bibliotecário seria o moderador.

“This paper defines "Library 2.0" as "the application of interactive, collaborative, and multi-media web-based technologies to web-based library services and collections”...”³¹.

Um domínio virtual representante da instituição bibliotecária mais focado em esforço colaborativo e contribuições do público, literalmente e aptamente uma instituição pública no seu sentido democrático, estabelecido e frequentado pelos utilizadores.

Biblioteca 2.0: “Descreve-se como um modelo flexível e responsivo que parte do aproveitamento do potencial tecnológico e dos contributos da comunidade para o desenvolvimento de serviços adequados às necessidades e expectativas dos cidadãos

³¹ Jack Maness, “Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries”, acedido a 14 de Setembro de 2018, <http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.html>

utentes e potenciais utentes (BOLAN, CANADA e CULLIN, 2007; CHAD e MILLER, 2005).”³²

Esta presença da biblioteca na internet incorporaria então capacidades de mensagens instantâneas, características de redes sociais, a arquivagem e streaming de registos áudio e vídeo para consulta, blogs ou fóruns que favorecessem a participação dos utilizadores em assuntos da biblioteca, servindo também de forma de avaliar a opinião popular, bem como recomendações futuras de desenvolvimento, tags como forma de identificação de conteúdo para melhor organização e uma pesquisa mais fácil de assuntos. Assim como outras aplicações que favorecessem a participação pública, a difusão de informação e a influência da presença da biblioteca na internet.

“Library 2.0 demands libraries focus less on secured inventory systems and more on collaborative discovery systems.”³³

A internet, revolucionária como tenha sido na alteração da sociedade e na transformação dos hábitos quotidianos, continua a ser uma ferramenta baseada nos utilizadores. Ela simboliza a virtude das bibliotecas públicas de oferecer acesso livre a todos e deverá ser incorporada e manejada pelas bibliotecas numa relação simbiótica que permita tanto a difusão de informação como a instrução de como a utilizar, pois literacia da internet na contemporaneidade é uma forma de instrução cívica numa sociedade cada vez mais informatizada e automatizada.

Uma possível aplicação ou uso mais específico da internet seria a condensação de informação significativa a um nível global, bem como a compilação de informação histórica local.³⁴

³² Cláudia Lima; Marcial e Heitor Alvelos, “BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS 2.0: resultados de um estudo.” (PÁGINAS a&b. S.3, 4, 2015) 79

³³ Jack Maness, “Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries”, acedido a 14 de Setembro de 2018, <http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.html>

³⁴ Usherwood, *A biblioteca pública como conhecimento público*, 107-121

Através do uso do site da biblioteca ou mesmo através de boletins a biblioteca poderia publicar informação acerca da situação corrente do mundo contendo os eventos mais relevantes, oferecendo os destaques das notícias de forma resumida num papel puramente informativo.

E em vez de simplesmente manter registos históricos do passado local, porque não produzi-los. Seja online ou offline, na mesma linha de pensamento da publicação de notícias, a biblioteca poderia condensar, resumir ou sintetizar ocorrências locais da comunidade, freguesia ou cidade, produzindo um registo histórico local condensado.

Algumas bibliotecas possuem relatórios locais e informações produzidas acerca da cidade onde se encontram mas estes nem sempre se encontram num estado perfeito, daí a utilidade da publicação online destes registos locais, bem como a publicação de novos.

O investimento no mantimento de uma presença na internet depende da participação do público pois de nada serve criar uma plataforma comunitária ou global que permite interagir à distância se não há quem a utilize.

Para este efeito, questionários ou estudos acerca do potencial uso destas funções de participação online deveriam ser efectuados para indicar a percentagem da população que estaria disposta a comunicar com a instituição num meio virtual regularmente, exprimindo as suas opiniões, sugestões e possíveis planos futuros da instituição.

A informalidade da internet faz desta um fórum perfeito para um diálogo entre o público e as instituições públicas, ultrapassando quaisquer discursos técnicos ou burocráticos que tendem a despistar ou a ocultar conteúdo num tom formal e autoritário.

Estas comunicações e participações seriam transmitidas às entidades do Estado superiores para avaliação acerca da sua reificação, sendo a biblioteca pública uma instituição mediadora entre a comunidade e o Estado de forma a exprimir a opinião pública.

Em termos de recursos humanos seria apenas necessário alguns funcionários, talvez nem isso para criar e manter e moderar uma plataforma ou fórum online, no entanto para analisar as comunicações de forma a determinar sugestões credíveis e úteis, ou seja para descobrir as propostas sérias acerca de inovação institucional, seria necessário uma maior força de trabalho conforme os utilizadores activos e as suas contribuições online.

“E isto pressupõe, naturalmente, uma mudança de atitude dos responsáveis pelas bibliotecas em relação aos seus utentes, sobretudo, pressupõe uma “confiança total no utilizador” bem como no potencial do seu contributo, e sem a qual não faz “sentido abrir espaços para a participação” (MARGAIX-ARNAL, 2007:100).”³⁵

Um diálogo tem de ser estabelecido com o público ao invés de anúncios e de funções unidireccionais mas para isto, além da cooperação pública também será necessária a aprovação das autoridades, neste caso os departamentos de comunicações das Câmaras Municipais.

“Ou seja, a presença e frequência de atuação em tecnologias web 2.0 não estará tão relacionada com a dimensão dos recursos humanos da biblioteca, podendo, em vez disso, estar mais relacionada com políticas comunicacionais, da tutela ou da própria biblioteca, ou com o perfil do responsável pela instituição, eventualmente mais adepto e familiarizado com estas tecnologias.”³⁶

Literatura Relevante: Estudos e Artigos

Num artigo publicado nos Cadernos BAD a autora Cláudia Pires apresenta os diversos problemas da criação de uma rede organizada de instituições de leitura em Portugal, mais especificamente focando-se na Porbase e na concepção de um catálogo colectivo.

De modo a introduzir a informatização dos serviços das bibliotecas surgiu em 1992 um projecto elaborado pelo IPLB e por dezassete Câmaras Municipais, designado de Rede Informática de Leitura Pública. Este projecto para além de promover a modernização das bibliotecas visava também estabelecer uma ligação a uma rede informática entre as

³⁵ Lima; Marcial e Alvelos, 2015, 81

³⁶ Lima, Marcial, Alvelos, 2015, 94

bibliotecas da RNBП de forma a permitir comunicação e cooperação entre instituições. Esta rede informática a nível nacional destinada originalmente à Biblioteca Nacional de Portugal, foi criada em 1986 e é designada de Porbase. Este serviço evoluiu de forma a ser implementado a nível nacional sendo um catálogo colectivo que hoje conta com a colaboração de mais de 170 bibliotecas portuguesas.

Devido à existência de projectos em paralelo relacionados com a informatização de serviços a RILP teve pouca adesão por parte das bibliotecas.

Isto foi um golpe para os objectivos de cooperação entre instituições pois projectos independentes de criação de catálogos digitais resultavam em sistemas isolados, o que derrotava o propósito de uma rede bibliotecária.

Mesmo as bibliotecas da RNBП encontravam-se sujeitas a um governo autárquico criando problemas de orçamento no seu desenvolvimento informático.

Face à existência de demasiados projectos ou planos para chegar essencialmente ao mesmo objectivo o conceito de rede de bibliotecas fica em causa.

Devido a esta falta de organização em vários níveis, tanto centrais como locais que levou a projectos paralelos a independência de bibliotecas municipais verificou-se na sua organização. A agenda cultural implementada nas localidades de modo a fornecer eventos culturais aos municípios, bem como as parcerias entre bibliotecas, de vários tipos, escolares, públicas e outras de modo a partilhar custos e recursos são alguns dos exemplos administrativos de bibliotecas municipais descentralizadas.

A autora afirma que no fundo o progresso das bibliotecas em Portugal é de facto positivo, no entanto com o aparecimento de novas tecnologias e necessidades surgem também novos problemas a serem adoptados.

Entre os mais notáveis a desorganização entre o estado e os municípios que impede uma rede de bibliotecas funcional, a falta de funcionários especializados, sendo necessário a formação de novos recursos humanos, a questão de um catálogo colectivo eficiente e a falta de cooperação entre bibliotecas municipais, entre autarquias, algo que derrota o propósito de uma rede de leitura pública.

Tendo sido exposto a existência de catálogos digitais e as tentativas de estabelecer uma rede informática bibliotecária, mudou o foco para a presença das bibliotecas na internet a um nível mais social. As bibliotecas municipais portuguesas como instituições autárquicas possuem de facto presença na internet, nomeadamente de três formas, os catálogos previamente mencionados, por vezes associados a websites das próprias bibliotecas, as informações acerca da instituição localizadas no website da Câmara Municipal, geralmente contidas numa categoria pertencente à cultura ou Divisão Cultural e por fim nas redes sociais.

Antes da difusão de redes sociais a presença das bibliotecas na internet era meramente expositiva, facilitando as informações da instituição e dos seus materiais bem como os seus serviços, no entanto este modelo era relativamente fechado impedindo o estabelecimento de um diálogo entre a biblioteca e o utilizador.

Com as ferramentas da Web 2.0 focadas na partilha de conteúdo e o crescimento da popularidade de redes sociais, surgiu uma oportunidade para promover a biblioteca entre um público mais jovem. Através da criação de páginas e perfis a biblioteca poderia transmitir entre a sua comunidade e para além dela, eventos, actividades, planos e novidades acerca da instituição de uma forma mais simples, intuitiva e fácil de aceder. Redes como Facebook por exemplo são utilizadas por uma grande percentagem da população sendo o meio ideal para participação, possuindo um sistema de mensagens instantâneas e de comentários de publicações permitindo feedback dos utilizadores e do público em geral. A importância desta presença na internet traduz-se na visibilidade da biblioteca, pois seguindo o ditado “Qualquer publicidade é boa publicidade”, quanto mais informação acerca da biblioteca estiver disponível em redes populares maior a probabilidade de atrair mais utilizadores.

E oferecendo a possibilidade de participação do público em assuntos da biblioteca vai de encontro aos princípios democráticos que esta simboliza, pois uma instituição pública pode mudar de modo a servir melhor o público e que melhor fórum de opinião pública que a internet.

Claro que estas páginas e perfis terão de ser mantidas regularmente e identificadas como oficiais de forma a prevenir equívocos. No entanto como já mencionei repetidamente as bibliotecas municipais são responsabilidades da Câmara Municipal, e este facto pode causar alguma interferência na forma como uma biblioteca opera online. Como a biblioteca depende de um sistema público esta não possui independência para instaurar

as suas políticas e iniciativas sem aprovação, nisto está incluído a questão de participação online. A Câmara Municipal possui divisões encarregues de relações públicas e de comunicações e estas são responsáveis pela difusão da informação municipal, logo cabe-lhes o controlo do marketing online de instituições públicas. Ou seja como a função pública consiste num sistema altamente hierarquizado e compartimentado as tarefas e programas de uma única instituição como a biblioteca ficam sobre a autoridade de vários departamentos ou divisões.

Isto em si não é necessariamente negativo pois o município fará os possíveis com os fundos disponíveis para se melhorar e garantir uma boa qualidade de vida para as populações locais. No entanto esta fragmentação de controlo pode em certos casos ser prejudicial, pois uma instituição independente, embora com supervisão do Estado, poderia implementar certas medidas e não dependeria da intervenção de vários departamentos da função pública.

Hoje em dia com a influência das redes sociais um dos focos de estudos bibliotecários é o da presença on-line, na forma como as bibliotecas se representam num fórum de opinião pública, “A biblioteca pública é uma instituição que ao longo dos tempos se foi adaptando às mudanças políticas, sociais e culturais, não se reduzindo exclusivamente aos serviços de gestão organizacional e técnica.”³⁷. Estas redes apresentam uma oportunidade de estabelecer uma ligação a nível social com o público, principalmente com os mais jovens, promovendo a agenda da biblioteca, bem como as suas funções, permitindo ainda feedback. Fundamentalmente uma Biblioteca construída pelos utilizadores através de um contínuo censo público. De acordo com as directrizes da IFLA este uso das redes sociais e de aplicações permite uma evolução constante da biblioteca ao lado da sua comunidade cumprindo a guia específica que requer que seja: “...necessário recolher e analisar dados que identifiquem, dentro da comunidade, as necessidades de indivíduos e grupos passíveis de serem satisfeitas pela biblioteca pública.”

Este paradigma focado na opinião pública deverá corresponder às necessidades do público e não às necessidades da administração e da autarquia.

³⁷ Alvim e Calixto, 2015, 1

Maior investimento em redes sociais poderá produzir uma base de apoiantes da biblioteca criando utilizadores regulares ou até promovendo uma imagem pública positiva da biblioteca municipal. Claro que isto deverá ser realizado com o mesmo orçamento pois o número de utilizadores regulares não tem impacto nas verbas que o estado fornece. Para assegurar uma maior fonte de capital e de recursos, para além das operações na biblioteca, a responsabilidade teria de ser partilhada com o público através de petições e requerimentos para apoio financeiro suplementar a instituições públicas. Sendo estas medidas anteriores utilizadas mais em períodos de encerramento de instituições, ao invés de durante o período activo de tais instituições. Ou seja, para uma biblioteca verdadeiramente pública e democrática o envolvimento do público não deverá ser só em situações de emergência ou de crise, mas sim contínuo, desenvolvendo a biblioteca ou qualquer outra instituição que possa melhorar através de participação pública na sociedade.

A sociedade em si não existe apesar de do individuo ou nem esta precede o individuo, a sociedade é criada por indivíduos de forma a servi-los.

No entanto para além da sua criação, a sua manutenção é necessária para que o objectivo continue o mesmo, o de serviço público, algo que muitas vezes é posto de parte em prol de ganho pessoal ou pelo bem de uma maioria que de alguma forma tem mais direitos que a totalidade da população.

Logo para a sociedade funcionar de forma justa, igualitária e democrática, esta tem de estabelecer uma relação simbiótica com os seus constituintes.

Capitulo VI: Estudos Relevantes

Usherwood: Situação Britânica e Administração Pública

Robert Usherwood realizou um estudo acerca da administração de uma biblioteca pública em Sheffield, algo que serve de exemplo para demonstrar as estruturas de poder envolvidas, bem como características de um contexto alheio, mas semelhante.

Através deste estudo é possível observar a relação entre a biblioteca enquanto instituição gerida por humanos individuais com desejos e vontades e a administração pública com a mesma constituição. O jogo político que o autor investiga clarifica como a burocracia em excesso e as várias agendas em jogo têm um impacto na biblioteca e nos utilizadores, pois as alterações significantes são decididas por poucos indivíduos em posições de poder precárias.

Bibliotecas enquanto instrumentos das autarquias devem servir de extensão destas através de serviços e funções dignos da administração autárquica.

Não só através da prestação de serviços mas através do aumento da qualidade de vida, pois para além do seu papel tradicional de preservação de materiais as bibliotecas detém memórias da sociedade, presentes nas colecções locais e no acervo que distingue uma biblioteca como única e diferente das demais.

A cultura e as instituições culturais existem como bens preciosos e identitários, ao ponto que em conflitos bélicos a destruição destes garante supremacia de uma nação e ideologia vitoriosa sobre uma derrotada.

O fluxo livre de informação e de ideias previne o seu desuso para fins demagógicos ou manipuladores e isto é realizado através das bibliotecas enquanto instituições democráticas.

Embora uma extensão da autarquia, as bibliotecas devem permanecer neutras, sem ideologias ou afiliações dominantes que comprometam a imparcialidade dos seus serviços, partilhando qualquer tipo de informação desde que esteja disponível.

Logo o dilema de uma biblioteca autónoma e dependente é real pois esta precisa de suporte do estado para funcionar, mas também necessita de ser livre de qualquer interferência política de modo a não ser corrompida.

Como a objectividade total, isto é demasiado idealístico, mas existem tipos ideais de bibliotecas em diferentes nações e contextos e é através da diferença que elementos comuns podem ser encontrados de forma a criar uma biblioteca ideal sem constrangimentos, sem “erro humano”.

Como instituição de instrução a imparcialidade desta é importante de um ponto de vista hegemónico pois os meios de comunicação e a imprensa são susceptíveis a agendas e

ideologias próprias com o intuito de aumentar a difusão do seu conteúdo de forma a partilhar ou forçar a sua perspectiva ao público. A imprensa por exemplo é fluida no que toca a afiliação podendo representar os ideais proprietário ou de um certo partido político, no sentido em que as ideias das classes dominantes são as ideias dominantes.

Na análise de Usherwood a qualidade das bibliotecas divergia conforme os empréstimos de cada instituição, sendo as áreas mais empobrecidas as com menos empréstimos registados. Estabelecendo uma relação entre áreas com menor qualidade de vida e bibliotecas nessas áreas com menor qualidade.

Uma das razões para o baixo número de empréstimos em zonas economicamente pobres deve-se à relutância ou incapacidade de produzir documentos ou dados de identificação para efectuar inscrições nas bibliotecas. Isto deve-se à ausência de tais documentos ou requerimentos de inscrição ou ao confrangimento e vergonha em apresenta-los de modo a evitar discriminação e julgamento.

Com base neste acesso regulado ou limitado a certos segmentos da população o autor sugere o uso de discriminação positiva em certos casos de forma a repor o equilíbrio, pois não é suficiente a igualdade de oportunidade, esta nem sempre correspondendo a equivalência entre indivíduos. O aspecto democrático igualitário da biblioteca é um dos seus pontos mais fortes no seu serviço público mas a sociedade não é uniforme, existindo diferenças económicas, sociais e culturais que distinguem indivíduos ou grupos, logo a biblioteca terá de se adaptar a contextos onde esta diferença é clara e acentuada como zonas marginais e empobrecidas.

A situação política das bibliotecas britânicas descritas por Usherwood é uma de neutralidade, em que as bibliotecas não se envolvem em conflitos partidários, mas no entanto existe uma escolha que todos os chefes de biblioteca terão de enfrentar, respeitar a hierarquia política local sem perturbar a ordem ou lutar por melhoramentos da biblioteca arriscando a carreira no processo e possivelmente arruinando a relação da instituição com a Câmara Municipal.

Funcionários públicos formam sindicatos e organizações que os representem e por vezes são acusados ou designados de serem de esquerda, com princípios socialistas e de reforma de proletariado, embora seja claro que a “esquerda” que é tratada com algum desdém é a posição política que mais se importa com a promoção e apoio de serviços e recursos comunitários e os direitos dos trabalhadores.

Bibliotecas devem ser consideradas significantes enquanto locais ideológicos, pois apesar do desejo de igualdade, democracia e da partilha de informação livre, existem sempre agendas e agentes que podem fazer uso do papel de difusão da biblioteca para controlar a informação.

Um exemplo deste uso das bibliotecas é dado por Usherwood, o Local Government Act de 1988 que proibia a promoção de homossexualidade ou de conteúdo homossexual, ou seja uma forma legal e legítima de excluir conteúdo por ser considerado controverso pelas autoridades e figuras no poder, indo contra os propósitos ideais da biblioteca.

Isto exemplifica algo já escrito anteriormente, que apesar de ser uma instituição de serviço público, a biblioteca, como muitas outras instituições estão à mercê e são geridas por humanos, e humanos têm desejos e vontades contraditórias, possuindo falhas, preconceitos e visões divergentes, indicando que a sociedade terá sempre uma cisão social na sua gerência.

No seu estudo, Usherwood observou as dinâmicas de poder e de implementação de alterações que ocorriam nas bibliotecas da Grã-Bretanha, podendo essas ser resumidas a uma relação entre duas entidades, os directores de bibliotecas ou funcionários chefe e os eleitos locais.

As políticas de bibliotecas são resolvidas e implementadas a um nível autárquico como em Portugal e para esse efeito um comité é formado por eleitos locais, com o intuito de efectuar decisões acerca da biblioteca pública.

Esta relação entre funcionário e eleito local varia conforme o autor observou, pois diferentes presidentes de comités tinham uma noção diferente acerca do seu papel e da relação com o funcionário chefe.

A linha divisória entre as funções destas duas entidades também nem sempre é nítida, existindo negociações entre os dois partidos quando existem dificuldades ou inconveniências na implementação de certas alterações institucionais.

De acordo com um dos respondentes de Usherwood, a implementação de alterações depende da possibilidade de as aplicar, de acordo com a opinião do funcionário chefe, e do momento politicamente favorável ou oportuno para o eleito local.

O partido político dominante também tem um impacto na dinâmica desta relação, pois os partidos de direita, de acordo com o autor, têm dificuldades em lidar com funcionários.

Por vezes até, senão na maioria dos casos, os comités existem apenas como formalidade, sendo as decisões importantes tomadas em antemão pelo partido político dominante.

Para analisar uma biblioteca pública, o contexto e relações com a administração são importantes bem como a análise da situação política que molda a biblioteca, pois esta mesma é um sistema político³⁸.

O estudo da administração pública e de instituições como a biblioteca, seja por funcionários ou académicos independentes exige uma neutralidade suplementar para além da objectividade científica, pois um investigador é confrontado com as suas preferências política e afiliações partidárias. Enquanto o investigador for um cidadão activo na sociedade a neutralidade no estudo da política terá sempre obstáculos.

A neutralidade entre os funcionários no desempenho das suas funções desaparece quando eles se envolvem no jogo político formando afiliações partidárias ou escolhendo lados, seja por ganho pessoal ou ganho institucional.

Os relatórios produzidos pelos funcionários de forma a informar os eleitos locais dos comités acerca da situação como muitos outros documentos políticos e burocráticos contém um discurso técnico que pode ser utilizado para esconder conteúdo ou proteger os funcionários, podendo ser caracterizados como “uma mistura subtil de tretas e palha”.³⁹

³⁸ Raffel 1974 apud Usherwood 1989, 70

³⁹ Elcock H. 1982 apud Usherwood 1989, 73-74

Usherwood concorda que a democracia actual é um sistema imperfeito mas no entanto este é preferível a uma alternativa que resulte na centralização ou privatização das bibliotecas.

A privatização tem consequências incertas pois esta resultará em alterações conforme o modelo de negócios implementado ou conforme os movimentos do mercado.

Um serviço de informação e de apoio comunitário público têm como objectivo servir o público através de orçamento do estado ou das autarquias locais, no entanto uma biblioteca do sector privado terá como objectivo lucrar e oferecerá serviços diferentes ou reduzidos, bem como uma qualidade e quantidade diferente de material conforme o modelo usado.

Usherwood afirma que a privatização de serviços públicos não é novidade, mas mesmo assim as regras e movimentos dos mercados não deveriam ditar o funcionamento das bibliotecas pois este pode diferir bastante das necessidades públicas.

Não só a privatização das bibliotecas públicas resultaria numa desigualdade de distribuição de informação como quebraria o aspecto mais democrático da instituição o acesso livre, embora relativamente condicionado, às colecções da biblioteca.

Deve haver uma separação entre o público e o privado de forma a não deixar as lógicas de mercado dominar a gestão pública da sociedade.

Serviços das comunicações modernos como negócios de informação rivais das bibliotecas estão mais focados na publicidade e venda de conteúdo do que na difusão da informação. Eles oferecem serviços e produtos através de persuasão e da criação de demanda por eles próprios.

Não será exagerado nem errado afirmar que filmes, programas televisivos e a internet são os meios de instrução mais comuns na sociedade moderna.

No entanto estes seguem uma directiva de influenciar o público a consumir mais, surgindo como produtos cuja compra é necessária para ganhar informação ou entretenimento.

Existem várias barreiras nas interações entre o público e as instituições públicas, e no que toca à biblioteca pública de acordo com Usherwood, o fornecimento livre de informação não é o mesmo que acesso a informação.

“Muitos milhares de pessoas não fazem valer os seus direitos, seja por medo, seja por ignorância, seja por incapacidade de tratar com a administração.”⁴⁰

Informação é essencial para uma sociedade pois a sua circulação molda a opinião pública. O controlo deste bem demonstra a sua importância, existindo várias leis que restringem ou controlam certos tipos de informações.

Sobre o controlo do estado o conhecimento considerado nocivo ou anti-social, no sentido em que ameaça a sociedade actual, é censurado ou distorcido de forma a beneficiar certos agentes ou entidades.

Hoje em dia como no passado o termo “ofensivo” é utilizado para categorizar comportamentos ou noções que são vistas como socialmente negativas ou discriminatórias, no entanto os termos ofensivo e obsceno são negociáveis e mutáveis dependentes de como são utilizados, ou seja de acordo com os objectivos de quem pretende controlar certa percepção pública.

Toda a censura é política, pois censurar implica forçar um ideal sobre o outro limitando o direito de indivíduos à informação.

Através destes conceitos subjectivos, destas leis de censura e desta forma de demagogia conteúdo e conhecimento tem sido controlado na sociedade, desde a noção que a homossexualidade era um perigo moral que ameaçava o público a formas alternativas de governo que poderiam ser melhores ou diferentes em certos aspectos.

Desde que haja um grupo no poder ele fará de tudo para manter a sua posição e a sua imagem pública, liberal ou conservadora, utilizando certos valores e ideais para captar uma base de apoiantes.

⁴⁰ Society of Labour Lawyers, Fabian Tract 454 apud Usherwood 1989, 84

A biblioteca municipal como instituição pública não escapará a esta visão distorcida e desigual da circulação da informação, pois como instrumento do estado e como centro comunitário de difusão de informação ela é um agente de produção ideológica, ou tem o potencial para tal.

Logo a biblioteca deve tomar iniciativa como entidade promotora de liberdade intelectual, afirma Usherwood, mantendo-se a par das restrições actuais e informando o público acerca da existência de censura selectiva de certos materiais.

Estabelecendo parcerias com organizações que partilhem os mesmos ideais e difundindo boletins e informação acerca da existência destas restrições.

Claro que esta posição é politicamente activa, podendo vir a criar conflitos com o governo local ou nacional, no entanto para que uma biblioteca seja mesmo democrática e igualitária esta deve opor-se à censura dando uma oportunidade à informação pelo seu valor como conhecimento.

Material considerado “controverso” é afirmado por grupos e entidades como responsável por influenciar certos segmentos da população levando à indução de comportamento anti-social, no entanto o material por si só, por muito sugestivo que seja não pode afectar todos da mesma forma.

Material ofensivo ligado a este argumento apenas oferece informação, a forma como um individuo age após o consumir ou visualizar, é a sua responsabilidade.

Literacia: Exemplo de um Estudo de Caso

Na tese de Mestrado de Maria de Fátima Oliveira a autora elabora um estudo do papel de uma biblioteca na promoção da literacia numa região do centro de Portugal.

Através deste estudo de caso a autora pretende para além avaliar a promoção de literacia, o papel dos funcionários profissionais e a interacção entre vários actores neste espaço bibliotecário.

A autora recolhe informação para contextualizar a Biblioteca Municipal António Botto, em Abrantes, caracterizando a instituição com base numa perspectiva histórica e localização geográfica, analisando também algumas particularidades do concelho, como actividade económica e demografia.

Com questões teóricas, que servem de ponto de partida, ela interroga-se quais os condicionantes para o cumprimento dos objectivos da biblioteca, quais os programas de literacia que esta instituição oferece e quais os utilizadores que beneficiam da promoção da literacia.

Literacia de acordo com Whitfield: “Define-se portanto esta como a capacidade de ler, escrever, procurar, seleccionar, interpretar, avaliar, organizar e reutilizar informação.”⁴¹

Isto inclui também claro, o uso de sistemas informáticos e da internet.

Literacy: surge no séc. XIX referindo-se a conhecimentos alfabéticos básicos. A definição alargou-se com o passar do tempo considerando os esforços de alfabetização e a introdução de novos meios, formatos e tecnologias.

De acordo com Whitfield a literacia da informação é a soma de todas as literacias, incorporando não só meios de aceder à informação mas também formas de aplicar a informação obtida de forma correcta, em suma é o manuseamento do conhecimento obtido. A importância desta literacia está reflectida no seu uso dia-a-dia, pois para funcionar na sociedade moderna de forma efectiva uma pessoa deve não só estar familiarizada com certas tecnologias e softwares, como deve também ter a capacidade de processar a informação associada a estes. Isto é válido para certas carreiras e profissões e embora alguns tenham mais facilidade em utilizar dispositivos e sistemas modernos, outros não, daí a necessidade de programas de tutoria e de literacia. E como centro cívico de saber a biblioteca é a instituição pública mais apropriada para lidar com tal instrução, suportando vários segmentos comunitários.

“Yin (2003, p. 32-33) define um estudo de caso como uma investigação empírica que analisa um fenómeno dentro do seu contexto real, principalmente quando os

⁴¹ Whitfield, 2010, p. 101-102 apud Oliveira, 2015, 11

limites destes não são claramente definidos.”⁴²

Através do estudo da biblioteca António Botto como estudo de caso a autora implementou entrevistas semiestruturadas e observação passiva, focando-se em poucos indivíduos com informação relevante, dispondo de pouco tempo para criar relações de confiança. Lidando com documentação acerca das actividades e programas da biblioteca acerca de serviços prestados e projectos desenvolvidos, embora que tivesse acesso limitado devido a confidencialidade de dados.

“porque elas se transformaram mais em instituições de apoio à educação formal. Devido a essa transformação, a BP encontra-se numa encruzilhada e necessita de criar novos serviços, como o apoio a trabalhos de casa e à procura de emprego, para integrar aqueles que estão a ficar excluídos.”⁴³

Como instituições de apoio e simultaneamente de promoção da leitura algumas bibliotecas dispõem de colecções em braile e áudio-livros de modo a acomodar leitores com deficiências visuais, providenciando o envio destes materiais via correio.

A biblioteca municipal da Venteira possui um serviço semelhante de envio de livros e materiais à distância de modo a assistir idosos ou indivíduos com problemas de mobilidade, indicando que a promoção da leitura é um objectivo sério destas instituições bem como o seu dever público.

Pinto e Uribe Tirado, dois autores colaboradores que aos quais a autora recorre exprimem a opinião de que a biblioteca pública deveria ser uma instituição híbrida investindo tanto em colecções impressas como digitais, algo um pouco ambicioso quando considerando as limitações orçamentais.

⁴² Oliveira, 2015, 26

⁴³ Calixto, 2012 apud Oliveira, 2015, 18

Dáí a necessidade de parcerias com entidades que possam colaborar com a missão da biblioteca, de promover leitura via a acumulação de materiais e através de programas comunitários inseridos na agenda cultural municipal.

“No entanto as BP têm de enfrentar o facto dos eleitos locais não perceberem a sua importância (Correia, 2007), levando ao desvio de fundos para outras prioridades (Leal, 2012).”⁴⁴

As bibliotecas são vistas muitas vezes como extensões da educação formal, de acordo com a autora e com a perspectiva histórica apresentada anteriormente, e isto limita o seu potencial pois como instituições que complementam um sistema já existente, estas perdem a sua autonomia e reconhecimento público, associadas então à educação em si em vez de serem consideradas independentes.

Esta associação ao sistema de educação público vem com todas as suas vantagens e desvantagens, como uma perspectiva ou imagem negativa por parte de um segmento do público que teve uma experiência educativa desagradável, ou que vê oportunidades de educação pública adicionais como desnecessárias.

Entre as vantagens podem ser incluídas a percentagem de imigrantes ou de estudantes estrangeiros que procuram mais informação acerca do contexto social que agora habitam, ou indivíduos que procuram melhorar o seu conhecimento e suceder na sociedade através de, por exemplo buscas de emprego que requeiram saberes adicionais e discursos técnicos.

Bibliotecas públicas precisam de sair da sombra da educação pública, pois mesmo como instituições autónomas as vantagens descritas ainda se aplicam, mas para isto necessitam de cooperações e parcerias com a comunidade e programas de apoio de forma a demonstrar que não têm de necessariamente complementar a educação formal e que têm outras funções a um nível mais comunitário.

“De acordo com o seu regulamento, a biblioteca tem como objetivos gerais

⁴⁴ Oliveira, 2015, 21

(BMAB, 2013c, p. 1): (1) ser um centro local de informação, proporcionando o acesso da população a todo o tipo de documentos; (2) fomentar o gosto pela leitura e o desenvolvimento cultural; (3) contribuir para a ocupação dos tempos livres; proporcionar condições que sejam apresentadas visões diferenciadas do mundo através de atividades de intervenção cultural da biblioteca; (4) ser espaço de excelência de acolhimento e divulgação da cultura local, nomeadamente através do Fundo Local.”⁴⁵

Através de acesso à biblioteca e alguns dos seus documentos a autora observou, registou e caracterizou a actividade da instituição em geral, bem como o foco do seu trabalho, o apoio à literacia, através do ensino do uso da internet e de computadores.

Pois apesar de estes serem de fácil acesso e conveniência, nem sempre produzem os resultados desejados ou a informação procurada, necessitando de atenção especial nas formas e parâmetros de procura, algo que pode ser ensinado às comunidades locais pelas bibliotecas municipais.

A autora conclui que as bibliotecas encontram-se demasiado conectadas a uma continuação da educação formal, no entanto sendo limitadas por essa conexão, podendo ser muito mais que um centro de educação facultativo, desde que tenham os recursos e condições para demonstrar um efeito significativo na comunidade, indicando também a falta de estudos em profundidade acerca do tema, bem como os vários obstáculos com que se deparou durante o seu trabalho.

Capítulo VII: Papel da Biblioteca

Literacia da Informação e Papel das Bibliotecas.

⁴⁵ Oliveira, 2015, 36

O artigo de José António Calixto acerca de literacia e as suas implicações sociais aborda algumas noções da tese de Maria de Fátima de Oliveira.

“Esse estudo concluiu que estas bibliotecas podem desempenhar papéis de grande relevo tanto no apoio ao desenvolvimento da literacia e da aprendizagem ao longo da vida como no apoio à educação formal e mostrou também como estes papéis têm importantes implicações em termos de inclusão social.”⁴⁶

O autor alarga as definições do conceito de literacia de forma a abranger novas noções de manuseamento de conhecimento, ou seja, literacia não só está associada à capacidade de ler e escrever mas como também ao uso de novas tecnologias e à aplicação do conhecimento obtido em contextos apropriados.

Literacia possui também ramificações sociais, pois pessoas analfabetas e não versadas no uso de sistemas informáticos terão uma maior dificuldade na busca de emprego, para não falar que estas habilidades são tomadas como garantidas na sociedade contemporânea podendo esta visão levar ao isolamento de iletrados.

A promoção da literacia é um dos pontos essenciais do manifesto da UNESCO que serve de modelo e guia ideal que instituições bibliotecárias devem seguir.

Papel Social

Na leitura de uma obra acerca de dedicações a Fernando Fernandes⁴⁷ é possível observar o papel da leitura entre uma sociedade portuguesa constrangida durante o Estado Novo, bem como lógicas de distinção social pelas escolhas literárias.

A leitura em si como muitos outros passatempos ou interesses tem a capacidade de criar fronteiras sociais, formando grupos com gostos literários comuns e criando ideias e correntes de pensamento semelhantes em indivíduos diferentes.

Mas para além do agrupamento de indivíduos pelo seu género literário ou tema preferido, a leitura também define e é definida pela sociedade.

⁴⁶ Calixto, 2003, 2

⁴⁷ Fernando Fernandes, *Fernando Fernandes : 47 anos de divulgação da leitura*, Porto : Campo das Letras, 1999

Por exemplo, num Portugal pré 1974 as livrarias, universidades e locais intelectuais de convívio serviam de espaços de rebelião e resistência através da discussão de política, da situação nacional e de questões sociais e filosóficas. Eram nestes espaços que jovens se reuniam para contrariar os limites impostos pela ditadura à sua liberdade de discurso, de agência e de livre arbítrio. O acto de leitura oferecia um escape à vida condicionada do Estado Novo, transmitindo ideais que originavam no estrangeiro, bem como questões que transcendem o conceito de nações e que são pertencentes ao ser humano, como humanidades e ciências.

Esta fomentação de ideias revolucionárias de liberdade e de fim da ditadura através da leitura criava uma contra cultura gramsciana que resultava em protestos de estudantes e a formação de grupos com opiniões coincidentes.

Claro que existiam obras proibidas e censuradas, mas algum conhecimento podia ser encontrado nos livros que existiam, demonstrando que ao negar certos tipos de material escrito a sociedade através de psicologia invertida, promovia a busca desses mesmos materiais sendo responsável pela criação de ideologias antitéticas às do Estado Novo.

A questão de papéis de género também é pertinente pois certos livros e categorias literárias definem de certa forma a percepção de grupos sociais. Como por exemplo livros de romance, que normalmente seguindo uma visão patriarcal e conservadora estão associados a um público-alvo feminino, dessa forma criando a norma social de que só raparigas e mulheres os podem ler e se alguém fora desse grupo tenta, será visto como comportamento anormal. Claro que isto é um exemplo radical, considerando sociedade portuguesa contemporânea, mas esta ideia ou outras semelhantes ainda estão embutidas no tecido da nossa sociedade, definindo fronteiras e limites do que é ou não apropriado e condicionando a nossa liberdade de escolha na nossa tentativa de construção do eu.

As nossas preferências criam assim áreas de inclusão e exclusão social agrupando-nos em certas categorias e grupos, construindo a nossa própria imagem que é apresentada à sociedade, como a máscara de Goffman.

A Biblioteca como instituição promotora da leitura será então responsável por formas de inclusão social e formação ao longo da vida.

Num artigo de Calixto, Nunes, Freitas e Dionísio da BAD o assunto de exclusão social é abordado, bem como o papel que a biblioteca poderá ter para mitigar este problema social.

Exclusão social como estes autores abordam é um conceito de autoria de Rene Lenoir, aparecendo pela primeira vez publicado em 1974, abrangendo vários problemas sociais que originam da desigualdade entre indivíduos de uma sociedade.

É então um fenómeno socioeconómico que pode resultar de fome, desemprego, pobreza e qualquer outra situação que possa ser considerada fora da norma social.

A UE foi responsável pela organização de várias campanhas e programas de combate à exclusão social, promovendo o apoio ao rendimento mínimo, investindo na área da educação para combater o analfabetismo, formando rastreios de doenças entre outras iniciativas, mas geralmente com resultados negativos.

Portugal, como outros países, por exemplo possui uma grande quantidade de indivíduos da terceira idade, cerca de 20% da população total, e muitos destes idosos acabam abandonados e sem algo para fazer no seu dia-a-dia.

A biblioteca surge como centro comunitário capaz de organizar actividades e criar um espaço de entretenimento para acomodar esta percentagem da população, contribuindo também em casos de pobreza e desemprego, facilitando serviços gratuitos, informação e uma zona de convívio em certos casos.

O estudo de Usherwood dos anos 80 regista uma relação entre o aumento do desemprego e o aumento da utilização de serviços da informação comunitários na Inglaterra.

Claro que isto vai de encontro à dicotomia de uma biblioteca tradicional/moderna que muda conforme a instituição e a localização geográfica, pois nem todas as bibliotecas promovem actividade social e limitam-se a tornar “estáticas” sendo assim locais de preservação de memória. A biblioteca ideal então não discriminaria conforme a situação social dos utilizadores, mantendo-se indiferente à situação económica, social, cultural ou étnica e promovendo a inclusão social entre vários sectores da sociedade.

Mas embora isto seja um objectivo a atingir ou uma ideologia, dependeria também de vários factores como a mentalidade e tolerância tanto dos utilizadores como dos

funcionários, pois embora uma instituição tenha políticas democráticas e igualitárias, esta é somente composta por indivíduos, e o ser humano é mais complexo e volúvel.

Mas deixando de parte o lado humano da instituição que influencia o sistema como um todo, a biblioteca é e sempre será um local de preservação de conhecimento, mesmo que este exista noutra formato e mesmo que esta disponha de outros serviços.

Difusão de informação é um dos seus papéis principais e foi considerado como o seu único papel enquanto esta era vista como uma biblioteca tradicional.

Desta forma a biblioteca é essencialmente uma heterotopia temporal reunindo materiais e escrituras de várias épocas e culturas, do distante e do próximo, do factual e do fictício, registando um pedaço da humanidade como espécie e permitindo acesso livre a esta informação.

Como heterotopia esta é criada para existir fora do tempo enquanto contém registos da cronologia humana, albergando visitantes que partilham um espaço com as suas próprias agendas distintas demonstrando vários papéis sociais em interacção.

Deste modo a biblioteca cria um perfeito cenário social pronto para ser observado e investigado pelas ciências sociais quando considerando estudos urbanos, pois não só retém conhecimento como produz sociabilidade, agindo como uma peça essencial do tecido urbano.

Exclusão Social

No estudo de Dutch e Muddiman os autores tratam do assunto de exclusão social e do papel de apoio social na sociedade.

Estes autores tornam o combate à exclusão social o principal objectivo da biblioteca pública pois esta é capaz de servir um diverso leque da população, independentemente de etnia, religião ou situação social e económica.

Como centro cívico democrático e caixa forte de informação livre a biblioteca é uma instituição que se encontra numa situação perfeita para abordar certos problemas comunitários para além da sua missão cultural de promover a agenda municipal,

providenciando serviços capazes de lidar com certos problemas numa comunidade caso estes existam.

Estudos sociais e comunitários terão de ser feitos de forma a fazer um levantamento da situação local, como por exemplo a presença de bullying ou a existência de indivíduos socialmente mal ajustados que precisem de ajuda na inserção na sociedade ou convívio de forma a desenvolver as suas capacidades de comunicação.

Para complementar os resultados destes estudos as bibliotecas terão de se adaptar reunindo colecções que dêem prioridade às necessidades de indivíduos e de comunidades excluídas. Formar e instruir os funcionários, estagiários ou voluntários de modo a torná-los mais capazes de lidar com a exclusão, a discriminação e o preconceito.

Esta obra descreve papéis de suporte social que vão para além das funções da biblioteca tradicional, como repositório e que transformam a instituição numa constante de reforma social numa comunidade lidando com problemas através da obtenção de material para certos sectores da população e da implementação de programas que promovam uma relação constante com estes grupos ou indivíduos marginalizados ou socialmente ineptos.

Claro que isto em si é uma visão ambiciosa e associada a outras entidades do estado ou do município, pois uma biblioteca não pode ser um agente único de reforma social numa comunidade, mas isso não significa que não possa tentar, desde que tenha apoio do público e da administração.

- Colocar a luta contra a exclusão no centro da actividade da biblioteca, estabelecendo padrões de serviço e fazendo a sua monitorização;
- Fazer uma gestão de colecções que dê prioridade às necessidades das pessoas e comunidades excluídas;
- Formar e reciclar o pessoal de modo a torná-lo mais capaz de lidar com a exclusão, a discriminação e o preconceito;
- Direcção e agir concertadamente em relação às pessoas e comunidades excluídas, trabalhando com elas (e não apenas para elas) numa relação muito próxima.

Reprodução Social

Num estudo de caso de Frederiksen, a autora investiga o papel de reprodução social das bibliotecas em Toronto. Devido a cortes de orçamento na cidade canadiana surge entre a população debates acerca da utilidade das bibliotecas públicas e se estas podem ser sacrificadas em prol de outros gastos públicos.

A autora implementa observação participante, atendendo várias reuniões e debates acerca do encerramento de bibliotecas, analisando também os discursos na esfera pública como artigos, redes sociais e fontes documentais.

Neste incidente é posto em causa o propósito das bibliotecas públicas de Toronto hoje em dia e qual o seu público-alvo, discussão esta que cria uma cisão social na cidade.

De um lado temos as autoridades públicas do estado que pretendem encerrar várias bibliotecas públicas devido a insuficiência económica e do outro, os cidadãos de Toronto que defendem que estas preenchem uma necessidade na sua vida.

“That public libraries are popularly understood both as politically neutral community places (Leckie & Hopkins, 2002) and as equalizing institutions of the local state (Rao, 2012) reveals their dual role as public spaces for knowledge and as a dimension of social policy.”⁴⁸

A reprodução social, como designada pela autora, envolve a sustentabilidade de cidadãos, enquanto membros da sociedade, através das gerações, garantindo a satisfação de necessidades humanas desde sobrevivência básica a reprodução biológica.

Esta reprodução social é suportada pelo estado e pelas suas instituições, sendo a biblioteca a instituição em causa neste contexto.

Capitalismo exige trabalho salarial para aceder a recursos dominando assim outras facetas da vida humana como reprodução social, ou seja a capacidade de socializar e de criar redes de laços entre indivíduos numa sociedade através de trocas de materiais, palavras ou valores.

⁴⁸ Frederiksen, 2015, 142

A influência do estado e de um sistema capitalista pode resultar em marginalização e desigualdade social na população, levando a uma procura de um escape na vida pública.

O quotidiano dos cidadãos está interligado através de espaços públicos, para uns mais que para outros.

A biblioteca surge como nestes casos de exclusão social como um refúgio cívico de ensino e instrução, podendo também ser vista como o completo oposto conforme o caso, ou seja uma ferramenta do estado de controlo hegemónico, capaz de gerir um segmento da população pelos espaços públicos criando áreas da metrópole mais segregadas conforme situação económica.

Quando o Estado propôs a privatização das bibliotecas, ocorreram protestos por parte dos proponentes da biblioteca, pois teriam de abdicar de uma instituição pública que permite acesso livre sabendo que uma entidade privada poderia manipular os custos de acesso ao público.

“In the first aspect, public libraries have taken on an enhanced role for the work of reproducing social relations, particularly for children and youth as future workers and citizens.”⁴⁹

No fim o dilema é claro, existe uma necessidade de bibliotecas públicas como centros comunitários, pois estas oferecem serviços gratuitos e desempenham papéis de formação e lazer, no entanto o seu custo é elevado e a administração pública é incapaz de as manter. Entrando em jogo novamente o discurso de autonomia da biblioteca pública do estado, mas nesse caso deixaria de ser pública, pois derradeiramente o destino desta instituição depende das autoridades estatais e das políticas locais.

Um público que possui um desejo diferente daquele dos oficiais públicos eleitos encontra-se em desvantagem para contestar as decisões oficiais, tendo de recorrer a protestos e a fóruns públicos para divulgar a sua opinião.

⁴⁹ Frederiksen, 2015, 148

Haverá sempre discordância entre entidades, logo é ingénuo pensar que um diálogo entre ambos os partidos e participação do público na organização das operações públicas possa levar a grandes desenvolvimentos. Especialmente porque haverá sempre uma minoria e maioria, ou indiferença perante a situação.

No entanto a existência de uma voz, de uma representação, mesmo que pertença à minoria ou que não tenha efeito no resultado final é sempre melhor que silêncio, pois a arena de opinião pública dominada pela imprensa e internet é um meio que capta a atenção da população e em certos casos pode fazer a diferença.

Este estudo documenta um diálogo entre o governo local e as bibliotecas públicas, no entanto isto só foi possível num caso extremo de encerramento de instituições que suscitaram a fúria e indignação do público. Uma linha de diálogo deveria sempre existir entre cidadãos como indivíduos de uma sociedade democrática e grupos organizados unidos por uma causa permitindo a participação pública e o estabelecimento de negociações ou compromissos, não só em tempos de crise económica, mas sempre que possível.

Capítulo VIII: Espacialidade

Espaço e Acomodação de Necessidades

A biblioteca tradicional é um conceito que tem vindo a sofrer alterações nas últimas décadas, pois com estudos de bibliotecas públicas e escolares surgem potenciais inovações que podem ser implementadas de acordo com as preferências dos leitores.

O espaço que exigia silêncio e alguma etiqueta comportamental têm vindo a se tornar mais relaxado. Permitindo certas actividades que são actualmente consideradas como normais ou até esperadas, como a visualização de vídeos, o acesso à internet, o uso de telemóveis e de outros dispositivos, o consumo de comida e bebidas e o convívio entre grupos de utilizadores. Isto demonstra a transição de biblioteca tradicional para moderna, de local de memória para local social, focado não só na consulta intensiva de

material mas também na acomodação de certas liberdades e preferências pessoais dos leitores.

Existe também em Portugal uma clara distinção entre dois tipos de bibliotecas municipais, aquelas localizadas em edifícios antigos, históricos ou patrimoniais ou aquelas recentemente fundadas.

O primeiro tipo de bibliotecas sofreu renovações e remodelações para acomodar novos elementos como ligação à internet e outros apetrechos focados no serviço dos utilizadores e mantimento de um espaço de trabalho para os funcionários.

E o segundo tipo normalmente já é planeado de acordo com as necessidades recentes do público. Estando presentes nesta segunda categoria os pólos ou bibliotecas satélite que utilizando uma biblioteca municipal central como núcleo formam uma rede local com conteúdo especializado ou diferente.

Para além das necessidades como acesso para deficientes e espaços de trabalho, entre outras, o design de uma biblioteca tem de ter em conta que acomodará leitores durante uma prolongada duração, podendo optar por incluir máquinas de venda e de café, serviços de café próprios num espaço separado mas parte da biblioteca, áreas comuns com ênfase em conforto e entretenimento com televisores, áreas infantis contendo livros e talvez outros itens apropriados, entre outras opções facultativas conforme o contexto.

Claro que isto é facultativo e apenas relevante considerar após o essencial que forma uma biblioteca, as colecções e os recursos materiais e aparelhos que permitam a consulta de informação e que providenciem uma área de trabalho.

Estudo de Exemplo

Na obra de Webb, Schaller e Hunley acerca da universidade de Dayton os autores efectuaram um estudo acerca do uso do espaço na biblioteca universitária de acordo com as preferências dos utilizadores. Os alunos entrevistados proferiram algum interesse na formação de espaços destinados ao uso de dispositivos tecnológicos, algo compreensível, considerando a necessidade de processar e transferir informação. De acordo com Rudolf Moos e Paul Sommers, duas grandes influências dos investigadores,

o ambiente não determina o comportamento, apenas impõe limites largos dos tipos de comportamento encontrados num certo espaço.

Os investigadores utilizaram como métodos questionários, observação directa e gravações vídeo de modo a determinar a frequência do uso dos espaços, a presença de mobília e janelas, de comida e bebida e o uso de computadores.

O observado relativamente ao comportamento dos alunos na biblioteca é então o seguinte:

- Os alunos preferiam sentar-se sozinhos evitando proximidade com outros utilizadores.
- Numa mesa para 4 pessoas os alunos sentavam-se diagonalmente de forma a terem mais espaço para as suas actividades independentes.
- Havia preferência em ocupar mesas maiores, mas espaços mais pequenos podiam ser escolhidos se correspondessem a uma zona ideal para o utilizador, como perto de uma janela, ou algures com espaço livre para as pernas.
- Utilizadores moviam mobília e objectos quando precisavam de forma a organizar o espaço de estudo.
- Com a excepção de mesas maiores havia uma preferência por assentos confortáveis e acolchoados, computadores e secretárias individuais.
- 70% dos utilizadores observados geralmente ocupavam áreas perto de janelas.
- A maior percentagem de utilizadores observados corresponde ao grupo de utilizadores individuais.

Com base nos resultados das observações e do contacto com os alunos participantes, 47% dos alunos considera a biblioteca como melhor local para estudar, 36% considera-a como o pior sitio para estudar devido a certas preferências e 20% prefere estudar no seu quarto.

A biblioteca também foi considerada como o melhor local para actividade intelectual e o pior local para conviver com amigos.

A biblioteca é então vista como um local que não promove interacção em grupo e que é frequentada maioritariamente por alunos individuais.

Capítulo IX: Componente Prática - Biblioteca Fernando Piteira Santos

Metodologia

Inicialmente tendo considerado um estágio como modalidade de avaliação de mestrado, tentei negociar acesso a duas bibliotecas municipais, a biblioteca municipal de Sintra e a da Amadora. Após não ter sucedido, mesmo durante a elaboração desta tese, os terrenos etnográficos potenciais que tinham sido considerados como localizações centrais para casos de estudo tiveram de ser abordados de outra forma.

A investigação científica em ciências sociais não deve ser influenciada por elementos subjectivos, no entanto, esta afirmação é simplesmente incompatível com o ser humano, pois desde a fase de pesquisa do terreno que ele escolhe abordar, talvez antes até, já existem noções ou ideias pré-concebidas ou no processo de serem formadas. Estas influências interferem como guiam o trabalho, mas não devem interferir com os resultados pois as conclusões são formuladas após a pesquisa e a análise da informação obtida, não antes. No entanto deduções e assunções são tidas em consideração na secção das observações pois na altura era impossível obter esclarecimentos acerca do observado dos utilizadores da biblioteca, resultando em inferências acerca de comportamentos e de acções com base nos dados visuais disponíveis e com base no pouco senso comum implementado na produção deste trabalho.

Optei pela biblioteca municipal Fernando Piteira Santos, na Amadora como local físico principal onde efectuar trabalho de campo mais intensivo, implementando observações regulares das instalações, funcionários e utilizadores. Entrevistas foram efectuadas somente a utilizadores, devido à incapacidade de obter a cooperação da administração da biblioteca. Entrevistas estas que se centrariam nas experiências dos utilizadores na biblioteca e como esta poderia satisfazer as suas necessidades.

Pois a perspectiva do público seria essencial num estudo focado numa instituição pública, de modo a perceber a significância da biblioteca para a comunidade.

Estas entrevistas eram semiestruturadas de modo a não condicionar as respostas, dando espaço e oportunidade para respostas maiores e mais sinceras.

Foram realizadas doze entrevistas semiestruturadas, a meia dúzia de homens e mulheres de várias faixas etárias de modo a obter um leque variado de perspectivas acerca da biblioteca, pois cada individuo tem as suas necessidades e expectativas acerca de uma biblioteca que frequenta.

Desta forma conseguiria abordar indivíduos que possuísem diferentes motivações e preferências, informação, esta, que poderia ser complementada com as observações recolhidas ao longo do ano.

Sendo a perspectiva dos funcionários importante independentemente da falta de acesso anteriormente mencionada, foram elaborados questionários contendo perguntas acerca de situações quotidianas com as quais funcionários de biblioteca lidavam, com espaço para questões abertas de modo a obter informação mais qualitativa.

Devido às dificuldades de acesso anteriormente descritas este trabalho coloca mais ênfase na análise de literatura acerca do estudo de bibliotecas e o seu papel para a sociedade, bem como a materialidade do livro hoje em dia, considerando os avanços tecnológicos que deram origem a formatos e meios de leitura diferentes, oferecendo alternativas ao papel impresso. No entanto a abordagem etnográfica de um estudo de caso específico de modo a averiguar a problemática do papel de uma biblioteca actual e moderna é significativa, pois os resultados podem ser interpretados, complementados ou disputados quando comparados à literatura revista.

Questionários

Os questionários foram submetidos a várias bibliotecas municipais da grande zona metropolitana de Lisboa de modo a prevenir e compensar por insuficiência de respostas ou falta de cooperação que poderia ocorrer.

Foram elaborados em Google Forms, de modo simplificar o processo para uma melhor participação dos funcionários bem como a organização das respostas no fim do questionário.

Incluindo a Biblioteca Fernando Piteira Santos foram também contactadas para a participação no questionário a Hemeroteca Municipal de Lisboa, a Biblioteca Municipal Palácio Galveias, a Biblioteca Municipal Ruy Belo, a Biblioteca Municipal de Sintra, a Biblioteca Municipal Natália Correia, a Biblioteca Municipal Orlando Ribeiro, Biblioteca Municipal dos Olivais e a Biblioteca Municipal São Lázaro. As bibliotecas de Sintra, a municipal e Ruy Belo e a biblioteca São Lázaro foram as únicas a não responder, resultando num total de 15 respostas, algumas de funcionários da mesma instituição.

O recipientes dos questionários foram avisados acerca da anonimidade de modo a garantir respostas sem constrangimentos ou medo de repercussões de superiores hierárquicos. As questões focavam-se no tempo de serviço, serviços distintos da biblioteca em questão, observações acerca dos utilizadores, uso de plataformas online como redes sociais e catálogos e quaisquer outras observações significantes que estivessem dispostos a divulgar acerca da função pública bibliotecária.

Entrevistas

As entrevistas foram realizadas à entrada da biblioteca municipal Fernando Piteira Santos devido à falta de acesso à instituição, de modo a averiguar a percepção pública de utilizadores. Logo os indivíduos abordados eram considerados como potenciais alvos para entrevista quando se dirigiam à biblioteca ou saíam desta. Foram avisados do estudo que estava a ser realizado e a sua permissão para cooperar e autorizar uma gravação áudio foi pedida, como requerimento antes da condução da entrevista.

Indivíduos de várias idades foram considerados pela diversidade de perspectivas bem como o seu género, sendo entrevistados seis homens e seis mulheres, embora uma destas mulheres tenha sido assistida pela sua mãe devido à sua idade jovem.

Com estas entrevistas pretendia averiguar a importância e papel da biblioteca local aos olhos dos seus frequentadores, obtendo então informação acerca da sua relevância na actualidade contemporânea.

Observações

Devido a impedimentos as observações directas regulares da biblioteca tiveram início muito mais tarde do que esperado, começando em Janeiro de 2018 e decorrendo até Agosto do mesmo ano. A biblioteca Fernando Piteira Santos foi visitada regularmente em dias e períodos do dia alternados para uma maior diversidade de observações. As observações normalmente partiam do exterior do edifício, tendo em conta o espaço envolvente, o tráfego de pedestres e quaisquer alterações significantes que pudessem ser registadas. Nas primeiras semanas todos os pisos eram visitados de modo a averiguar a quantidade de utilizadores, a presença de utilizadores regulares, o tipo de actividades praticadas, a organização espacial de cada piso e outros aspectos notáveis à medida que iam surgindo. O piso inferior destinado a crianças não foi visitado com frequência devido à falta de propósito do investigador neste local e a falta de um acordo com a instituição para a elaboração desta dissertação, no entanto os pisos restantes foram observados com regularidade. O piso 0 demonstrava poucas alterações havendo sempre três tipos de utilizadores, os que desfrutavam dos periódicos e por vezes optavam por assentos mais confortáveis, os que se inscreviam para uso de computador e os que utilizavam o espaço livre como espaço de trabalho, desde estudantes a trabalhadores empregados. A biblioteca em si localizada no primeiro piso continha a maior parte do acervo de livros não pertencentes à Bedeteca, possuindo utilizadores que tanto faziam uso do espaço para trabalhar, como para ler e utilizar os computadores, tanto próprios como os da biblioteca. E finalmente a Bedeteca, que albergava uma grande colecção de livros de banda desenhada, algo icónico na Amadora, devido aos festivais e à construção de uma imagem de um município famoso pela banda desenhada em Portugal. A Bedeteca contém zonas de conforto com sofás próximos de janelas e apresenta um ar mais informal que a biblioteca, com cores vivas implementadas na mobília e decorações, de modo a atrair um público mais jovem. Através destas observações foi possível caracterizar o espaço e a instituição bem como os seus agentes

sociais, permitindo a visualização do quotidiano de uma biblioteca municipal e as acções e actividades ocorridas no seu interior.

Capítulo X: Resultados e Discussão

Análise dos Resultados

Observações

A biblioteca é utilizada por várias razões, entre estas encontram-se estudos, espaço confortável, a presença de rede, livros de interesse, presença de PCs para diversos usos, como visualização de documentos e consulta de emails e redes sociais, um dos comportamentos mais comuns, e outros motivos. É possível observar vários grupos etários que frequentam a biblioteca e as actividades mais predominantes em cada grupo. As crianças normalmente estão acompanhadas por pais ou parentes, os jovens, dos 13 aos 18 anos costumam estar divididos em três grupos, estudantes, visitantes da Bedeteca e independentes, sendo estes últimos aqueles que divergem das categorias anteriores, preferindo o uso de tablets ou portáteis. Os estudantes estão dispostos individualmente ou em grupo, podendo até encontrar-se com amigos e colegas mais tarde. Os materiais de estudo variam, bem como os livros de apoio da biblioteca que possam ser utilizados, mas o uso de portátil ou tablet é quase sempre uma constante observada.

Existem utilizadores regulares, no sentido em que não só frequentam a biblioteca com regularidade mas em certos dias, em períodos do dia e por vezes escolhendo sentar-se em determinado lugar. Estes utilizadores variam em termos de actividades praticadas mas utilizando três destes como exemplo posso indicar que um prefere a zona audiovisual, especialmente pelo espaço, ocupando um assento de uma mesa grande e usando apenas o seu portátil. Outro prefere o sofá perto das janelas, por vezes trazendo comida antecipando uma estadia demorada, optando pela leitura de periódicos, algo pouco comum fora do piso 0. E finalmente uma leitora ávida que fica numa zona

contendo várias mesas próximas de janelas, simétricas às do utilizador anterior, optando esta leitora por procurar as estantes relacionadas com estudos linguísticos que contêm dicionários. Estes três utilizadores chamaram-me a atenção pois diferem de todos os outros que observei, ocupando zonas familiares, praticando as mesmas actividades e criando um espaço de conforto, conforto este não só físico como psicológico.

A biblioteca dispõe de máquinas de café e está de facto preparada para acomodar estudantes e trabalhadores que pretendam uma estadia mais longa.

Possui elevadores para deslocação mais facilitada entre pisos, algo extremamente relevante pois um dos próprios funcionários dependia do elevador devido ao uso de cadeira de rodas.

Os funcionários mantêm-se no seu posto, excepto quando necessitam de ajudar um utilizador ou arrumar livros, alternando entre turnos. Recebem chamadas telefónicas, tanto para esclarecer dúvidas como para comunicar e conversar entre eles através dos pisos. Encontram-se alguns seguranças na entrada alternando entre turnos, bem como em número. Durante o horário alargado um segurança supervisiona o piso 0 da biblioteca, pois é o único que está disponível para os utilizadores.

Rara é a ocorrência de toques de telemóvel, embora estes ainda estejam presentes.

A zona de audiovisual apesar de estar equipada com uma grande variedade de filmes e música raramente é utilizada pelo seu propósito, como várias outras zonas da biblioteca.

A espacialidade é o bem mais precioso desta instituição e é por isto que ela é visitada, pois o seu público mais comum consiste em jovens estudantes e adultos que necessitam de trabalhar, na maior parte das vezes, assistidos por portáteis acompanhados de alguns livros ou cadernos.

A população estudante é quase constante nesta biblioteca, não pela informação que ela oferece, mas sim pelo conforto e espaço livre oferecido.

A excepção à quantidade regular de utilizadores que observei ocorreu apenas em Junho, o que coincide com a época de exames de vários estudantes, considerando que finaliza muitos anos lectivos. Quer em grupo ou individualmente estudantes ocupavam todos os espaços disponíveis que oferecessem espaço suficiente para os seus materiais, chegando até a ocupar a Bedeteca.

Nessa altura testemunhei uma biblioteca repleta de estudantes, ao ponto que tanto eu como um utilizador regular, que costuma optar pela zona audiovisual, tivemos que deambular pela biblioteca em busca de um lugar livre.

O aspecto estranho nesta observação é que tanto eu como este utilizador procurávamos algum nível de privacidade que não estava disponível apesar de haver lugares livres em mesas ocupadas.

No meu caso apenas posso justificar com preferências pessoais e talvez alguma ansiedade social, mas este utilizador regular que habitava a mesma mesa e se possível o mesmo assento, na zona audiovisual, durante a sua estadia dia após dia, hoje percorria o piso em busca de outro lugar. Preferências espaciais então incluem privacidade, pois esta permite a criação de uma zona de conforto em espaços exteriores, mesmo que estes sejam regulares.

Não basta haver um espaço livre, mas certas condições têm de se apresentar de forma a permitir a criação de uma zona de conforto e área de trabalho, condições, estas que não estavam presentes numa manhã de Junho numa época de exames.

Portanto num espaço público como uma biblioteca a presença e acções de outros indivíduos condicionam as nossas, limitando o acesso a recursos, neste caso espaços livres e com relativa privacidade e alterando a experiência individual dentro da instituição. Estas rotinas em conflito indicam uma forma de competição por recursos no quotidiano público, sendo o recurso mais valioso nesta biblioteca o espaço que pode ser ocupado para as necessidades individuais ou grupais.

Os indivíduos mais interessados na literatura fazem parte de faixas etárias superiores, conversando com familiaridade com as funcionárias enquanto requisitam, devolvem ou renovam o empréstimo de livros.

Eles são passageiros e recolhem livro após livro para entretenimento numa rotina diária que inclui a biblioteca como local de lazer e repositório de livros de massas.

Esta observação reflecte os dados recolhidos pelo Inquérito Anual da RBNP e analisados pela DGLB que indicam que os empréstimos livros são feitos mais

frequentemente por faixas etárias menores de 12 anos e superiores a 17 anos em bibliotecas do tipo BM3, ou seja em centros urbanos⁵⁰.

A biblioteca é portanto para os jovens e adolescentes mais um espaço de estudo e lazer que de requisição de livros, não que esta não ocorra de todo.

A Bedeteca dispõe de uma grande colecção de banda desenhada, dividida em categorias como, romances gráficos, BD portuguesa, ficção científica, humorísticos, super-heróis, manga, western, etc.

Alguns indivíduos comuns podem ser observados ao longo de um certo período de tempo, mas essencialmente a Bedeteca é utilizada pelo seu espaço, como o primeiro piso. Vários grupos etários podem ser vistos na Bedeteca, embora a maioria seja um público mais jovem, no entanto adultos e até idosos podem estar presentes.

Como esta também possui PCs fixos e geralmente se encontra mais vazia que os outros pisos ela surge como um local favorável para ocupar, para não falar da presença de sofás e de espaços mais abertos devido à ausência de estantes numerosas.

Quase todos os livros se encontram em estantes nas paredes, libertando a maioria do piso para circulação ou repouso, no entanto categorias como manga, super-heróis, humorísticos e romances gráficos se encontram em estantes no meio do corredor.

A biblioteca dispõe ainda de diversas actividades regulares agendadas, entre as quais se encontram as sessões de tutoria para idosos no que toca à aprendizagem de manuseamento de novas tecnologias, bem como o ensino de literacia digital.

Possuindo ainda actividades juvenis no piso -1 destinadas a crianças e bebés, como a Hora do Conto outras actividades destinadas à família e visitas guiadas à biblioteca dirigidas principalmente a grupos escolares.

Apesar de possuir televisões LCD suspensas, estas nunca se encontram ligadas, algo que me intrigou, pois qual a utilidade de uma televisão que nunca será utilizada,

⁵⁰ Margarida Oleiro e Célia Heitor, “20 Anos da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Um balanço (possível) do grau de cumprimento do Programa”. 10º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, realizado em Guimarães, em Abril de 2010.

especialmente num ambiente caracteristicamente silencioso. No entanto de acordo com a informação recolhida no questionário desenvolvido as televisões são de facto utilizadas, embora nunca tenha testemunhado tal acontecimento.

A biblioteca dispõe nas janelas do rés-do-chão editais e outras informações municipais relacionadas com decisões, alterações e procedimentos locais.

No interior possui também livretes com mais informação acerca da Amadora, como o plano de orçamento e outras políticas locais, oferecendo assim informação cívica governamental local.

Na fachada da frente do edifício encontra-se agora um cartaz de programação cultural de previamente dois. O cartaz em falta foi derrubado por condições climáticas tempestuosas, restando apenas um, mas aquilo que é mais notável nesta situação é o facto de ambos os cartazes apresentarem informação desactualizada. Desde que comecei as minhas observações até à actualidade que os cartazes permanecem iguais em conteúdo, não em número. Mesmo o cartaz que se encontra na estrada principal que passa pela biblioteca, também de origem municipal se encontra desactualizado.

Isto é algo que teve de ser registado pois a fachada da biblioteca é impressionante e estes cartazes enormes ocupam lados simétricos, sendo uma das atracções visuais proeminentes quando se aproxima da biblioteca, dispondo ainda um programa de Setembro de 2017.

Entre os serviços e iniciativas mais notórias existem dois distintos, um serviço de entrega ao domicílio para a conveniência de idosos e incapacitados e uma iniciativa de leitura entre a biblioteca e município de instalação de cabines de leitura.

Ou seja apropriação de velhas cabines telefónicas para uso como repositórios de livros os quais podem ser acedidos livremente pelo público, sendo até encorajada a troca e doação de livros nestes locais, uma delas localizada perto da biblioteca.

Questionários

Quinze respostas foram recolhidas de funcionários de 6 instituições diferentes com vários cargos e funções, entre os quais se encontravam assistentes técnicos, coordenadores, técnicos superiores, bibliotecários e funcionários sem cargo directivo.

26,7% dos funcionários trabalharam na sua instituição por mais 10 anos, 20% entre 5 e 10 anos, 46,7%, a maioria, entre 1 a 5 anos e 1% há menos de um ano.

Quando questionados acerca da ocorrência de problemas ou adversidades no decorrer das suas funções, 66,7% reconheceram a existência de algumas dificuldades como por exemplo: instalações inadequadas, a degradação e a não preservação/conservação do fundo documental, material informático desactualizado, falta de recursos humanos, técnicos e financeiros, dependência da presença do leitor/utilizador, orçamento muito reduzido, elevada hierarquia nas decisões e outros problemas semelhantes.

Apesar de pertencerem a bibliotecas diferentes alguns dos problemas apresentados são de facto semelhantes, como a reclamação recorrente de falta de recursos, tanto humanos como materiais e financeiros.

Acerca do papel da biblioteca as respostas dadas variam ligeiramente em alguns casos incidindo sobre o papel educativo da biblioteca, da sua função de difusão de leitura e de literacia digital, bem como a formação de adultos e o acesso à informação. Quatro respostas mencionavam o serviço à comunidade e duas respostas caracterizavam a biblioteca como um local de cultura e lazer.

Apesar de existirem elementos semelhantes nas respostas não parece existir um consenso, representando a versatilidade das bibliotecas individuais conforme os serviços disponibilizados.

Apesar de 66,7% (10) dos funcionários estarem familiarizados com a BAD, apenas 26,7% (4) pertenciam a um sindicato ou organização relacionados com a sua profissão, dois deles à BAD e os dois restantes a sindicatos de trabalhadores.

Quanto a parcerias 10 dos funcionários afirmaram ter conhecimento de parcerias entre a sua biblioteca e outras instituições ou organizações.

Entre essas encontravam-se parcerias locais com escolas e associações, a Fundação Gulbenkian, Biblioteca Nacional, Juntas de Freguesia, Instituto de História Contemporânea, Gabinete de Estudos Olisiponenses, a Rede BLX (rede de bibliotecas municipais de Lisboa), e outras que pudessem surgir conforme a planificação cultural, ou seja acordos e parcerias informais e/ou temporárias.

Quanto à cooperação entre bibliotecas, como a maioria das respostas provinha de bibliotecas pertencentes à rede BLX de Lisboa, elas indicavam um consenso que existia cooperação entre as bibliotecas de Lisboa. O funcionário representante da biblioteca municipal Fernando Piteira Santos da Amadora assinalou que desconhecia a existência de qualquer relação de comunicação ou cooperação entre bibliotecas indicando que estas relações são mais notáveis num nível regional, principalmente em zonas metropolitanas que possuem várias bibliotecas ou núcleos de bibliotecas satélites incorporadas numa rede local o que não é o caso da Amadora.

Quanto a empréstimos, 10 dos funcionários responderam que lidavam com mais de 10 empréstimos de livros diariamente, havendo um menor número de requisições de outros formatos como vídeo e áudio. Isto talvez se deva às especificidades de cada biblioteca pois estas variam em termos de conteúdo e serviços, sendo que a hemeroteca municipal de Lisboa lida com formatos digitais e apresenta diferenças claras das outras instituições de leitura.

Em termos de penalizações relacionadas com entregas em atraso todos os funcionários responderam que qualquer utilizador culpado de tal acto terá um período de suspensão de empréstimos de livros proporcional ao atraso.

Quanto a movimentação de utilizadores, 4 funcionários responderam que o período com mais utilizadores corresponde à actividade de alunos e estudantes, principalmente em períodos de exames escolares, enquanto que outras respostas variavam entre Outubro, devido a pesquisas académicas, um período entre Outubro e Dezembro, no Inverno, em interrupções lectivas e finalmente um funcionário respondeu aos Sábados e aos finais de dia, um período correspondente à saída de crianças da escola, comentando ainda que os utilizadores mais notáveis nesse período eram de facto adultos acompanhados dos seus filhos.

As respostas restantes apenas reconheciam a existência de períodos mais ocupados ou simplesmente indicavam que o fluxo de utilizadores era relativamente igual anualmente.

O instrumento ou objecto mais utilizado na biblioteca de acordo com as respostas consiste no livro e nos periódicos em igual percentagem, de acordo com 5 funcionários relativamente a cada, seguidos do computador portátil de acordo com 4 funcionários.

Uma última resposta indica o computador fixo como o objecto mais utilizado.

Algo surpreendente, considerando as minhas observações pois o livro é normalmente secundário, servindo de acompanhamento do portátil. Embora a quantidade de utilizadores investidos em periódicos fosse sempre constante e elevada.

Em relação às faixas etárias dos utilizadores, de acordo com os funcionários, a mais prevalente incide entre os 20 e 25 anos de acordo com oito funcionários, seguida da faixa de 40-50 anos de acordo com cinco funcionários.

As duas respostas restantes assinalaram o intervalo 26-30 anos e o intervalo que correspondia aos utilizadores com menos de 13 anos.

Isto corresponde com as minhas observações sendo os utilizadores mais frequentes os adolescentes ou jovens adultos e os adultos com cerca de ou mais de 50 anos.

Complementando a categoria anterior exemplificando os utilizadores mais associados ao uso de computadores portáteis e periódicos.

Quanto à presença de utilizadores regulares na biblioteca as respostas não diferiram muito. Seis respostas indicavam 20 utilizadores regulares, uma resposta 15 e outra 15/20, duas respostas estimavam 50 utilizadores regulares, outras duas 10 utilizadores e uma apenas 6.

Quanto à recepção de novos materiais para a biblioteca as respostas variavam, mesmo na rede BLX. O funcionário da Amadora respondeu mensalmente, bem como a Hemeroteca, se bem que um dos funcionários da Hemeroteca respondeu de dois em dois meses. A biblioteca Natália Correia respondeu quinzenalmente, as restantes responderam semanalmente excepto dois funcionários, um que não sabia pois não tratava do material novo e outro que não esclareceu a periodicidade.

Quanto à aquisição deste material grande parte das respostas da BLX indicaram o depósito legal da Biblioteca Nacional como fonte principal, uma delas indicando ainda doações, enquanto que a biblioteca municipal da Amadora indicou aquisições e compras como método de obtenção de novos materiais.

Quanto à presença na internet, oito funcionários indicaram que a instituição onde trabalham possui de facto uma conta em pelo menos uma rede social, enquanto sete responderam que não. No entanto houve discordância nas respostas, pois funcionários das mesmas instituições, mas de cargos diferentes afirmaram tanto que a biblioteca possuía uma conta numa rede social, como não. Um funcionário indicou a existência de apenas uma conta no facebook, sendo esta a rede preferida por outros três funcionários que também indicaram a presença da instituição em pelo menos outras duas, Twitter e Flickr, enquanto que as respostas restantes apenas indicaram uma plataforma online, como youtube, Google+, Instagram e “presente nas redes sociais da rede BLX”.

Notando ainda que embora algumas das contas indicadas representassem de facto as diversas bibliotecas, algumas delas eram de autoria de juntas de freguesia da sua localidade, sendo a biblioteca uma parte da freguesia.

Sete funcionários afirmaram ainda que estas contas eram mantidas diariamente enquanto dois indicaram actividade online semanal.

Quanto ao conteúdo exibido nestas plataformas as respostas não variaram muito sendo o objectivo principal a divulgação de notícias e de actividades da biblioteca, ou divulgação do fundo documental.

A maioria dos funcionários, catorze deles, concordaram com a importância da presença da biblioteca nas redes sociais, havendo apenas uma resposta negativa.

Quanto à existência de catálogo online, todos indicaram que a sua biblioteca respectiva possuía. Quanto a reclamações de páginas online da biblioteca, nove funcionários indicaram que nunca se tinham deparado com algumas, quatro afirmaram que tinham recebido reclamações e um indicou que desconhecia de qualquer reclamação.

Em termos de alterações recentes significantes na biblioteca, entre as respostas encontravam-se a introdução de novo mobiliário, ampliação de espaços, aproximação à comunidade, novos computadores para crianças e formação adulta de literacia digital e a implementação de um horário alargado.

Em termos de aumento de utilizadores ao longo do tempo, dez funcionários afirmaram que a comparecência de utilizadores aumentou desde que iniciaram a sua profissão naquela instituição enquanto que cinco afirmaram que o número de utilizadores se manteve igual. Treze funcionários indicaram que a sua instituição possuía serviços pagos e dois responderam que não.

Entre serviços pagos o mais comum é a fotocópia de documentos, seguido de digitalizações e impressões e terminando com a resposta do funcionário da Amadora que indicava a existência de um sistema de venda de publicações e a existência de algumas actividades que necessitavam de pagamento para a inscrição.

Quanto a mudanças possíveis à instituição, sete funcionários exprimiram o desejo de obter novas instalações ou o melhoramento das actuais, dois dos funcionários desejavam alterar o horário de funcionamento, um afirmou que não mudaria qualquer coisa, outro funcionário desejava a possibilidade de estar sempre a receber novidades editoriais, outro a possibilidade da realização de mais actividades direccionadas para a comunidade, o funcionário da fonoteca exprimiu o desejo de obter melhor equipamento

e recursos técnicos, bem como sessões de literacia e um espaço maior e por último o funcionário da Amadora desejava a reformulação do espaço infantil e juvenil.

Estas respostas foram recolhidas via email de modo a obter a perspectiva de funcionários nas bibliotecas e é claro que existem elementos positivos e negativos de acordo com as descrições e escolhas anteriormente expostas.

Entrevistas

Realizei doze entrevistas de forma a fazer uma sondagem da opinião pública dos utilizadores acerca da Biblioteca Fernando Piteira Santos, tentando sempre abordar indivíduos de diferentes idades de modo a ter um leque mais variado das necessidades de várias faixas etárias. Dos doze entrevistados, três não possuíam cartão de biblioteca e um não tinha a certeza, pois tinha feito a inscrição há muito tempo atrás, enquanto os restantes estavam de facto inscritos na biblioteca.

Foram entrevistados três estudantes que como muitos outros utilizadores observados e abordados, consideravam a biblioteca principalmente como um local de trabalho. A primeira estudante geralmente utilizava o seu computador portátil com alguns apontamentos, passando pelos periódicos ocasionalmente, visitando a biblioteca todos os dias. Via a biblioteca principalmente como um espaço de trabalho, mais apropriado que o seu lar, com um ambiente calmo e silencioso que promovia um trabalho sem interrupções embora fosse longe de sua casa e não possuísse alguns dos livros especializados que ela necessitava. Para ela a biblioteca era um local de ensino e apesar de desejar um horário mais longo ela desconhecia do horário alargado existente que permitia a biblioteca ficar aberta desde as 20H às 24H.

O segundo estudante estava inscrito num mestrado de Engenharia do Ambiente e frequentava a biblioteca três vezes por semana, preferindo o uso de portátil bem como a consulta de livros no local. No entanto como a estudante anterior o seu propósito era trabalhar nos seus estudos. Para ele o papel da biblioteca era de lazer enquanto permanecendo um repositório de informação e acreditava que o público deveria poder participar não na organização da biblioteca mas na sua agenda cultural.

Ele assinalou as cabines de leitura como a mudança recente mais significativa da biblioteca e indicou que o maior problema era a falta de tomadas eléctricas num ambiente repleto de utilizadores com computadores portáteis.

A última estudante tinha-se inscrito recentemente e planeava começar a estudar com antecedência de modo a ter uma vantagem antes do começo do semestre da sua licenciatura, no entanto afirmou ter um gosto pela leitura, procurando livros interessantes tanto na biblioteca como Bedoteca. Considerou a possibilidade trazer o seu PC portátil para biblioteca num futuro próximo e descreve a biblioteca como uma boa localização repleta de espaços verdes e esplanadas. Comentou o facto de o catálogo online da biblioteca estar desactualizado e discorda com a organização do espaço interior da biblioteca, mais especificamente a proximidade dos computadores das mesas de trabalho no primeiro piso.

Prosseguindo para outras entrevistas, é possível observar vários interesses na biblioteca através da entrevista de um homem adulto cujo objectivo principal era a leitura de jornais, afirmando que possuía uma biblioteca privada e que nada fazia sem planeamento com antecedência. Ou seja a única razão pela qual visitava a biblioteca era a leitura de jornais, lamentando o facto de não existir mais variedade de publicações periódicas, principalmente estrangeiras. Este individuo frequentava aquela biblioteca à cerca de dez anos somente com o intuito de ler jornais por lazer, notando ainda uma quantidade menor de utilizadores nos tempos recentes de acordo com as suas observações, opinando ainda acerca da desvalorização da biblioteca em prol de outros meios. Para ele o papel da biblioteca era de divulgação da cultura através de meios de comunicação social em vários formatos.

O próximo individuo entrevistado era um homem idoso que preferia passar o seu tempo na biblioteca a ler periódicos, considerando a instituição um local de entretenimento e lazer cujo propósito era manter a população informada através da disponibilização de notícias.

O próximo homem adulto entrevistado partilhava a mesma opinião da primeira estudante, utilizando a biblioteca como local de trabalho apenas, para fazer resumos de conteúdo fulcral para a sua profissão através do uso de portátil, afirmando que a biblioteca providenciava um bom ambiente silencioso, mesmo quando cheia de utilizadores. Para ele o papel da biblioteca implicava a assistência de estudantes e tinha então um propósito mais erudito, reclamando apenas da inexistência de uma zona para

discussões em grupo, uma área na biblioteca que permitisse grupos de trabalho para a partilha de ideias e auxílio inter-estudantil.

O homem adulto seguinte tinha uma disposição honeste e cínica acerca da biblioteca, indicando estar apenas interessado no empréstimo de livros, como forma de ler gratuitamente em oposição a comprar obras de interesse, afirmando ainda que a biblioteca era “como a fnac mas gratuita”. Este indivíduo avaliava a biblioteca como um negócio mal gerido, embora que perfeitamente aceitável considerando que se tratava da função pública, descrevendo algumas acções dos funcionários como estranhas no tratamento de novos livros, no entanto para ele era a “melhor coisa que esta cidade tem”. Para ele o papel da biblioteca era de repositório de livros e de entretenimento, pois ele passava relativamente pouco tempo no edifício, utilizando-o apenas para o empréstimo semanal.

O último homem entrevistado tinha tendência a desviar o assunto, preferindo discutir a situação do país em vez da biblioteca. Ele frequentava a biblioteca à procura de informação específica, pois encontrava-se no fundo de desemprego e ocasionalmente necessitava informação contabilística, recorrendo a livros e manuais de ensino. Ele considerava os computadores da biblioteca péssimos afirmando estarem repletos de vírus e para além de gostar da biblioteca pelo seu ar moderno e inovador não podia deixar de reparar na falta de serviços informatizados ou automatizados. Ele reconhecia os limites do orçamento destinado a instituições públicas e indicava que apesar da biblioteca possuir uma beleza estética, haveria sempre alguma parte da população capaz de a vandalizar, como era de se observar pelo grafiti na parede exterior. Para além disso ele propôs uma alteração no sistema de empréstimo de filmes e músicas, aconselhando a partilha de ficheiros em vez de CDs e DVDs, algo que poderia ser inconveniente para quem não tem os meios de os reproduzir, embora que isso envolvesse a partilha de dados podendo vir a violar leis de protecção, e de certa forma não seria exactamente um empréstimo.

A entrevista seguinte foi realizada a uma jovem rapariga acompanhada pela mãe, que utilizava a biblioteca pelos livros e um pouco pelos computadores, afirmando que o papel da instituição era de ensino e de retenção de conhecimento. A mãe da rapariga indicou que a biblioteca fazia falta naquela área, principalmente por causa do público mais jovem, sendo esta melhor que a anterior e localizada num sítio conveniente.

Foi abordada também uma mulher que recentemente tinha imigrado da Suíça, procedendo a inscrever-se na biblioteca apenas duas semanas após ter chegado a Portugal. Devido ao facto de não ser uma utilizadora regular várias questões não se aplicavam, mas isto apresentou uma oportunidade de entrevistar alguém como uma perspectiva nova e um esquema de referências mais alargado devido à sua estadia noutro país. De acordo com ela o papel da biblioteca era multifuncional, ligado à fomentação de cultura, e as bibliotecas suíças que anteriormente frequentava eram de facto centros comunitários, repletos de utilizadores, processos informatizados e muitas actividades culturais, eventos, aulas e seminários. Devido a isto ela antecipava um envolvimento investido com a biblioteca da Amadora no seu futuro, pois parecia ter um bom ambiente e o processo de inscrição tinha sido agradável.

Foi entrevistada também uma mulher cujo único objectivo na biblioteca era a impressão de materiais, dizendo desconhecer os outros aspectos ou recursos da biblioteca, afirmando ainda que o papel da biblioteca para ela consistia na disponibilização de recursos para pessoas com dificuldades financeiras.

A última mulher entrevistada consistia numa residente idosa da área que costumava utilizar a biblioteca pelos seus livros e periódicos, por vezes acompanhando o seu neto.

Para ela a biblioteca estava numa localização conveniente e próxima e o seu papel era de local de estudo e de consulta de computadores capaz de organizar actividades culturais. No entanto reclamava acerca da pouca quantidade de eventos recentemente organizados pela biblioteca, afirmando que a Amadora está “culturalmente morta”, devido ao pouco investimento do município na realização de eventos culturais, de acordo com ela. Mostrou muito interesse na possibilidade de participar na organização da biblioteca afirmando já ter discutido algo semelhante com outros residentes da comunidade próxima da biblioteca. Ela acreditava que a situação poderia mudar com mais bibliotecas ou núcleos satélites de bibliotecas, e que havia falta de actividades juvenis.

Estas entrevistas representam a percepção pública da biblioteca municipal da Amadora e a sondagem regular destes dados pode contribuir para uma reorganização do espaço público, através do estabelecimento de um diálogo entre o público e as autarquias locais.

Outros Dados

Após uma leitura das directrizes da IFLA no que toca ao funcionamento de bibliotecas, foram elaborados emails à Biblioteca Fernando Piteira Santos contendo questões acerca de indicadores de sucesso⁵¹ de bibliotecas, de modo a obter dados estatísticos de utilizadores da Amadora.

Para uma comparação progressiva obtive os dados relativos ao primeiro ano de funcionamento da biblioteca, registados em 2010 e os dados mais recentes correspondentes ao ano de 2016. Embora a instituição não possuísse informação acerca de todos os indicadores, disponibilizou a restante de forma muito receptiva.

Em 2010:

- Empréstimos per capita: 12.773 documentos a 5.201 leitores.
- Nº de utilizadores inscritos: Foram inscritos 1010 utilizadores em 2010, cerca de 0.59% da população da Amadora em 2010.
- Nº de acessos a serviços electrónicos: 20.045.
- Itens mais requisitados por género ou categoria: Literatura.

Em 2016:

- Empréstimos per capita: Foram emprestados 19.817 documentos a 5.532 leitores.
- Nº de utilizadores inscritos: 8.541, 4.79% da população total da Amadora em 2016, sendo que 1195 foram leitores activos.

⁵¹ Anexo 1

- Nº de acessos a serviços electrónicos: 14.356
- Nº de perguntas de referência ou pedidos de sugestão dos utilizadores: 2.200
- Itens mais requisitados por género ou categoria: Literatura

Discussão de Resultados

Quando entrevistados, alguns utilizadores frequentes que afirmavam visitar a biblioteca há algum tempo, demonstravam desconhecimento de certos aspectos da biblioteca, como a existência de horário alargado, de um catálogo online e da estrutura e conteúdo de certos pisos. É claro que estes utilizadores apenas visitavam a biblioteca com um objectivo em mente, ignorando tudo excepto a tarefa corrente, que por vezes era perpetuada periodicamente, como estudo na biblioteca ou impressão de documentos. Mesmo a primeira estudante entrevistada que frequentava a biblioteca praticamente todos os dias para estudar num ambiente diferente da sua casa, dizia apenas focar-se nos estudos adicionando que os livros da biblioteca não a podiam ajudar, no entanto dizendo ainda que ocasionalmente lia periódicos informativos.

Ou seja o papel e propósito que a biblioteca tem para cada individuo varia conforme as suas necessidades, no entanto este tem tendência a ficar bem definido solidificando a importância da biblioteca para cada individuo. Mesmo entre os indivíduos observados, dentro dos utilizadores regulares, pouca divergência existia nas suas rotinas, optando por certos locais na biblioteca e seguindo um certo código de conduta repetitivo.

Isto poderia ser interpretado como a criação de espaços de conforto ou a criação de preferências ao longo do tempo, mas em várias das entrevistas o elemento comum acerca da preferência da biblioteca é o ambiente, a construção do espaço interior que permite o desenvolvimento destas várias actividades e preferências, muitas vezes descrito como calmo, apropriado e favorável. O espaço interior de uma biblioteca é reconhecido mutuamente pelos utilizadores como uma área multifuncional apropriada para diversas

actividades desde que estas sejam possíveis de acordo com os recursos visíveis. Se existem mesas livres e tomadas eléctricas logo é aceitável o uso de portátil ou de outro aparelho móvel por qualquer razão, seja entretenimento ou trabalho, embora a maioria observada esteja direccionada para trabalho. Se existem jornais, revistas e outros boletins informativos próximos de mesas e sofás, logo o espaço permite que a leitura destes seja feita de forma confortável. O espaço e os recursos moldam então as actividades dos utilizadores que não possuem desde já um objectivo específico antecedente, podendo então dar origem a futuras rotinas e utilizações regulares da biblioteca. Claro que proximidade e conveniência são factores, pois muitos dos entrevistados ou residiam próximo da biblioteca ou tinham compromissos próximos da biblioteca, embora existissem algumas excepções cuja residência fosse distante, no entanto a primeira estudante, por exemplo, continuava a frequentar esta biblioteca dia após dia, simplesmente pelo espaço de trabalho que era mais propício que a sua casa.

Um dos utilizadores entrevistados levantou uma questão que põe em causa o binómio tradicional/ideal que pode ser usado para caracterizar a biblioteca, propondo a delimitação de uma área no interior da biblioteca destinada a discussões de grupo.

Embora a biblioteca Fernando Piteira Santos apresente um aspecto moderno com diversos serviços e uma Bedoteca, algo invulgar numa biblioteca tradicional, ela ainda adere a um certo código de conduta, favorecendo um ambiente silencioso e calmo, algo oposto ao conceito de discussões de grupo. Existe então um equilíbrio entre inovação e tradição, pois apesar desta biblioteca permitir certos comportamentos que lhe conferem algum dinamismo que difere de ambientes mais condicionados, como a presença de máquinas de café e de mobiliário mais confortável e informal, também deve aderir a alguma forma de manter ordem para uma experiência agradável e não disruptiva para todos os utilizadores. No entanto a biblioteca possui salas para actividades distintas e a formação de salas de estudo colectivo não seria uma má ideia para períodos de exames escolares ou para discussões regulares de certas matérias, promovendo a interacção entre estudantes sem necessidade de supervisão. Inovação esta que reduziria a ocupação quase completa da biblioteca por estudantes durante épocas de exames escolares, libertando mais espaço permitindo assim um aumento de utilizadores adicionais.

Com base nos questionários destinados a funcionários é possível verificar serviços bibliotecários semelhantes entre instituições de acordo com as respostas providenciadas, havendo apenas casos distintos como a Fonoteca e a Hemeroteca.

No entanto para além da menção de serviços regulares como o atendimento ao público, consulta e empréstimo, disponibilização de recursos e organização de actividades, a única biblioteca a listar os serviços particularmente distintos foi a da Amadora, listando o serviço de horários alargado, a entrega ao domicílio a idosos e a iniciativa de cabines de leitura. Isto possivelmente indica a falta de diversidade de serviços e iniciativas entre as bibliotecas ou o desconhecimento ou ocultação de tal informação por parte dos funcionários questionados. Considerando as posições listadas, que continham coordenadores e técnicos superiores e as várias funções descritas que incluíam atendimento ao público e a gestão de colecções, bem como o facto de a maioria dos funcionários possuir entre 1 e 5 anos de experiência na instituição actual eu diria que a probabilidade de desconhecimento da instituição e dos seus serviços é pouca, no entanto não terei forma de confirmar a ocultação de dados, embora seja improvável, considerando a natureza anónima do questionário e algumas outras respostas de dissatisfação acerca das diversas bibliotecas.

Posto isto é claro que as bibliotecas da rede BLX, com excepção da Fonoteca e Hemeroteca, possuem um leque semelhante de serviços, baseados em funções normativas de uma biblioteca, incluindo deveres de reprografia, de centro de actividades, de uso de recursos técnicos e de consulta e empréstimo, sendo que entre os funcionários questionados, o individuo correspondente à biblioteca municipal da Amadora foi o único a listar serviços diferentes do modelo padrão adoptado pelas outras, fora as excepções listadas anteriormente. Isto exemplifica uma nova definição da dicotomia que caracteriza uma biblioteca como tradicional ou moderna estabelecendo novas características bases que muitas bibliotecas modernas partilham como a standardização dos serviços indicados. São estas reinvenções e alterações de serviços e de regras bibliotecárias, exemplificadas pela biblioteca da Amadora que demonstram o potencial de uma biblioteca moderna, rompendo o status quo e o carácter estático da biblioteca permitindo uma nova redefinição do seu papel na sociedade. Claro que para adereçar estas inovações alguns problemas pré-existentes devem ser resolvidos, como observado nas respostas do questionários, nas quais os funcionários indicam certas adversidades como orçamento limitado, instalações inadequadas, elevada hierarquia na

administração da biblioteca, falta de recursos o que pode ser associado ao orçamento e outros problemas derivados destes. Na questão acerca do que os funcionários desejariam alterar na sua biblioteca a maioria das respostas lida com estas dificuldades descritas, focando-se no aumento de recursos, espaço, horário e actividades.

Devido à falta de acesso lamento não poder ter estudado as condições dos funcionários de uma perspectiva interna da instituição, sendo esta dissertação uma chamada de atenção para futuros estudos acerca desta temática.

No corpo teórico desta dissertação abordo a possibilidade de parcerias para reduzir custos ou formar acordos com entidades capazes de auxiliar a administração da biblioteca, no entanto isto é fundamentalmente teórico, sem o conhecimento das opções actualmente disponíveis para uma biblioteca municipal portuguesa concreta.

No entanto a asserção que estas parcerias possam beneficiar a biblioteca é fundamentada pelos dados obtidos através do questionário, nos quais a maioria dos funcionários lista associações municipais locais como parceiros, incluindo também por vezes organizações como a Associação de Apoio à Vitima e do Direito do Consumidor, bem como a Fundação Gulbenkian, embora algumas destas parcerias fossem de acordo com os funcionários, informais. No entanto como mencionado por Martins⁵², existem objectivos comuns entre a biblioteca e certas entidades do sector privado, como editores que poderiam beneficiar de estratégias de reconhecimento de produtos na exibição destes nas bibliotecas públicas, permitindo a obtenção de certas obras a menores custos ou outros ganhos negociados. Estas parcerias não locais focadas em entidades privadas relevantes poderiam contribuir para a resolução de certos problemas orçamentais de modo a abrir as possibilidades de novos investimentos por parte da biblioteca, embora isto seja de certa forma teórico e especulativo, necessitando de mais tempo para estudo.

Todos os funcionários questionados indicam um aumento ou estabilização no número de utilizadores durante a sua carreira, correspondendo com os dados visualizados na

⁵² Garcia Marquez apud Martins, 1999, 180-181

PORDATA em relação ao aumento nacional de bibliotecas, utilizadores, volumes existentes e consultas⁵³.

Quanto à presença na internet, os resultados variam, pois apesar de 8 funcionários afirmarem que a biblioteca onde trabalham possui pelo menos uma conta numa rede social, outros da mesma instituição negam tal coisa. Isto pode ser explicado pela existência de páginas não oficiais dedicadas a certas bibliotecas, como é o caso das páginas de facebook dedicadas às bibliotecas municipais Fernando Piteira Santos e Palácio Galveias, que consistem em experiências dos vários utilizadores, sem conteúdo de autoria da própria instituição. Estas páginas são criadas devido à existência de locais que suscitam o interesse de indivíduos que sentem a necessidade de partilhar conteúdo ou experiências realizadas nesses locais.

Outra explicação pela falta de confirmação acerca da presença de bibliotecas em redes sociais pode ser explicada pelo facto da maioria das respostas provir de funcionários de instituições da rede de bibliotecas municipais de Lisboa ou BLX. Visto que esta rede possui de facto contas nas redes Twitter, Facebook e Flickr, ocupando a presença de várias instituições e representando-as.

No caso da biblioteca municipal Natália Correia a conta do Facebook está associada à junta de freguesia de Carnide apesar de fazer parte da BLX, demonstrando que contas independentes podem ser formadas, embora que o nível de independência possa variar, pois a conta da biblioteca municipal Natália Correia é de facto mantida pela junta de freguesia, um órgão autárquico local. A Biblioteca dos Olivais encontra-se numa situação diferente, pois apesar de não ter conta em qualquer rede social ela é abordada pela conta de facebook da junta de freguesia de Olivais.

Catorze dos quinze funcionários que participaram no questionário afirmam que a presença na internet é relevante e importante, mesmo que alguns destes afirmem que a sua instituição não possui contas em redes sociais. A presença nestas redes é significativa pois faz uso de um meio de comunicação social muito utilizado, especialmente por um público mais jovem, e pode promover as bibliotecas, segundo a

⁵³ Pordata, "Bibliotecas: número, utilizadores, volumes existentes e consultas (1960-2003)", acedido a 23 de Setembro de 2018, [https://www.pordata.pt/Portugal/Bibliotecas+n%C3%BAmero++utilizadores++volumes+existentes+e+consultas+\(1960+2003\)+-401](https://www.pordata.pt/Portugal/Bibliotecas+n%C3%BAmero++utilizadores++volumes+existentes+e+consultas+(1960+2003)+-401)

teoria apresentada. No entanto conforme os dados recolhidos via entrevista apenas um utilizador da biblioteca Fernando Piteira Santos tinha utilizado a página de facebook da instituição, página, esta que não era oficial. Mesmo não representando a instituição nenhum outro utilizador tinha investido tempo em procurar a biblioteca numa das redes sociais mais utilizadas, indicando que os doze utilizadores entrevistados não tinham necessidade ou interesse de participar ou consultar páginas online relacionadas com a biblioteca. Ainda mais invulgar a ausência de uma página oficial da biblioteca em qualquer rede social, considerando a imagem estética de modernidade que projecta, bem como as actividades e funções de centro comunitário cultural que exerce. A razão pela qual este meio não foi adoptado para divulgar notícias e desenvolvimentos da biblioteca não foi investigado devido à falta de acesso e tempo, mas uma explicação possível poderá ser especulada pelos problemas técnicos e informáticos que ocorreram na biblioteca por vezes durando meses, indicando talvez problemas a um nível de recursos técnicos ou humanos.

Outra possibilidade deve-se à gestão dos órgãos autárquicos, pois toda a informação relevante acerca da biblioteca encontra-se no website da Câmara Municipal da Amadora, talvez não sendo considerado necessário a criação de contas em redes sociais. No entanto esta presença é apenas unilateral, não permitindo a participação do público ou feedback, bem como a comunicação online facilitada e pública entre instituição e indivíduo, havendo apenas os meios de contacto da instituição como diálogo privado.

Tanto as entrevistas como questionários demonstram a prevalência do uso de periódicos e a utilização do espaço para trabalhar de forma mais eficiente como os usos mais comuns da biblioteca. Apesar de existirem alguns utilizadores que de facto frequentam a biblioteca para requisitar livros e materiais, estes parecem ser passageiros, podendo passar algum tempo a deambular pelas estantes mas focando-se na procura de obras de interesse para a sua requisição. Dentro desta categoria e entre estes utilizadores é impossível destacar uma forma de os caracterizar pois divergem demasiado, variando desde idade, género e preferências.

Com base nos indicadores de desempenho é possível ver um aumento significativo no número de utilizadores inscritos entre 2010 e 2016, bem como no aumento de materiais emprestados, embora que estes empréstimos correspondam apenas a um aumento de 331 utilizadores que tenham pedido empréstimos. Outro dado significativo é o número de acessos a serviços electrónicos que diminui consideravelmente desde 2010 o que coincide com os pressupostos do Relatório de Leitura Pública de 1996, que indica uma crescente desnecessidade do uso de sistemas informáticos nas bibliotecas à medida que estes são adquiridos pela população, algo ainda mais relevante na contemporaneidade devido ao desenvolvimento tanto da tecnologia e dos produtos informáticos e de comunicação, bem como da internet e das inúmeras empresas e plataformas que formam o mundo virtual e digital. No entanto a presença destes sistemas e computadores nas bibliotecas continua a ser essencial para segmentos da população com dificuldades financeiras ou falta de recursos para adquirir estas tecnologias, permitindo assim acesso a este meio de comunicação social.

Apesar das observações e entrevistas que indicam um número significativo de utilizadores que utilizam a biblioteca como um espaço de trabalho, a categoria literária mais requisitada encaixa-se no género de Literatura, possivelmente indicando que os empréstimos que de facto são efectuados por aqueles interessados nas obras, estão mais focados em obras literárias diversas. Isto pode implicar que os utilizadores focados em trabalho pessoal na biblioteca não requisitam livros, entre outras coisas, sendo esta hipótese suportada pelas entrevistas e observações realizadas, pois a maioria daqueles que utilizava a biblioteca como local de trabalho não possuía cartão de biblioteca, prevenindo a requisição de livros para empréstimo. Logo uma clara divisão pode ser feita entre:

- Aqueles que trabalham na biblioteca e não requisitam livros.
- Aqueles que só requisitam livros.
- Aqueles que trabalham e podem ocasionalmente requisitar livros, seja:
 - Para assistir o seu trabalho.
 - Ou por lazer.

Sem contar com os utilizadores que se encontram fora destes parâmetros, cuja observação regular seria difícil, como aqueles que preferem o uso de periódicos ou de computadores fixos, estes últimos podendo ser destinados tanto a trabalho como comunicação e entretenimento.

Excepções podem existir a estas conclusões, pois a prática de certas actividades ou a utilização de certos meios não restringe obrigatoriamente o uso de outros, no entanto estas asserções são baseadas nos dados recolhidos.

Todos estes dados suportam a relevância da biblioteca municipal da Amadora na contemporaneidade por diversas razões para diversos grupos de utilizadores, tendo esta um papel diferente conforme os propósitos individuais dos utilizadores. Principalmente como um espaço de trabalho, contendo mesas espaçosas e tomadas eléctricas para acomodar o uso tanto de livros como dispositivos portáteis, internet gratuita para uma livre navegação, livros de diversos temas e áreas de especialização para consulta e empréstimo, incluindo um fundo documental acerca da Amadora e estudos históricos ou demográficos efectuados, uma área com periódicos e assentos confortáveis, uma área destinada a materiais audiovisuais, uma área infantil não só com obras mas áreas para actividades juvenis ou em família, uma Bedoteca com uma extensa colecção de materiais, incluindo obras publicadas localmente e equipamento informático que permite a consulta de computadores fixos e a impressão e digitalização de documentos. Com estes serviços foi possível observar uma presença constante de utilizadores cada um com os seus objectivos e intenções, indicando que as funções da biblioteca, tradicionais ou associadas às novas tecnologias são relevantes e necessárias para a população, não só como promotoras de leitura e cultura, mas como elementos de formação de um espaço público de trabalho eficiente e propício e de lazer e entretenimento, onde as condições são mais agradáveis e confortáveis.

Conclusão

As bibliotecas em Portugal sofreram um enorme percurso e desenvolvimento, desde a sua formação como instituições exclusivas a certos sectores da população privilegiados, à formação de bibliotecas públicas e populares.

Foi através da interferência de uma fundação privada ainda durante o Estado Novo que um modelo viável de uma rede de bibliotecas se tornou possível, inspirando a criação da RNBP. No entanto esta embora tivesse um propósito de união e cooperação entre bibliotecas a um nível nacional não se encontrava sem problemas e adversidades, possuindo défices de orçamento, recursos e comunicação entre instituições, resultando numa rede que não unia em vez disso representando apenas as diversas instituições singulares. Estas instituições cresceram e foram desenvolvidas sobre a responsabilidade dos municípios, tornando-se importantes para as populações locais, formando até redes localizadas em grandes áreas metropolitanas como Porto e Lisboa. Providenciando certos serviços base enquanto possuindo algumas diferenças entre si, como aspectos únicos ou instalações especializadas. Mas através dos dados obtidos é possível concluir que as relações de cooperação entre bibliotecas a um nível nacional são inexistentes, havendo apenas comunicação entre as redes metropolitanas ou entre bibliotecas locais, incluindo as escolares e académicas. A RNBP destacou-se na sua missão de implementar bibliotecas públicas a um nível nacional em parceria com os municípios, no entanto um diálogo constante tem de existir entre o estado, o município e a comunidade para que estas bibliotecas consigam acompanhar as alterações tecnológicas e sociais que surgem.

A percepção pública e as suas necessidades têm de ser avaliadas de modo a construir as bibliotecas do futuro, pois são as necessidades da população que estes centros comunitários educativos têm de adereçar. Através de sondagens e de estudos académicos sociais em nome do estado e dos municípios, como é sugerido nas directrizes da IFLA, será possível averiguar as necessidades e planear o orçamento e a intervenção das várias organizações responsáveis pela leitura e arquivos de modo a fazer contribuições significantes para as comunidades e para a sociedade portuguesa, de modo a garantir um melhoramento constante da situação das bibliotecas em Portugal e averter situações como aquela descrita no estudo de caso de Frederiksen.

Isto é em certa medida comprovado por uma entrevista com uma sujeita investida na comunidade local que afirmava que a Amadora necessitava de mais actividades de âmbito cultural, o que poderia ser realizado com a construção de um novo pólo bibliotecário ou do envolvimento da própria comunidade na instituição.

Os diversos estudos e artigos abordados trataram do papel da biblioteca e dos elementos envolvidos na sua constituição, bem como a oposição entre bibliotecas estáticas e dinâmicas e a sua relevância na contemporaneidade. A importância que é atribuída a esta instituição determina o seu valor e o investimento que ela recebe, quando considerando o papel que ela representa para a população, aparte da noção estática de um local de conservação e de consulta. Com a introdução de agendas culturais e de novas tecnologias a biblioteca tem a possibilidade de se reinventar, como o tem feito, sendo isto demonstrado pela análise de uma biblioteca moderna na Amadora. Para além das particularidades de certas bibliotecas que se focam apenas em serviços distintos como a Hemeroteca ou Fonoteca, uma biblioteca municipal, responsável por vários utilizadores e por uma comunidade deve conter certos serviços base que devem servir de ponto de partida. A Biblioteca Fernando Piteira Santos exemplifica a presença desses serviços bem como a confluência de outros que contribuem para uma base de utilizadores diversa, como a existência de um espaço dedicado a um meio de ficção popular, a banda desenhada e as várias actividades em torno deste meio, a disponibilização de periódicos, mais utilizados por um público mais velho e a disponibilização de inúmeros livros e espaços de trabalho para acomodar tanto estudantes como qualquer pessoa em necessidade. Estes serviços e áreas encaixam bem com a localidade pois esta biblioteca encontra-se próxima de várias escolas de vários ciclos de ensino e de um parque que atrai cidadãos adultos e idosos, com a presença de espaços verdes e um trajecto de exercício físico.

De acordo com os dados recolhidos e analisados, bem como a minha própria noção pré-concebida anterior à elaboração deste estudo, a biblioteca é algo diferente para sujeitos diferentes, no entanto esta visão tende a ser limitada, pois os papéis diferentes atribuídos ficam restritos, levando à possível perda de interesse nas funções adicionais da biblioteca. Isto pode ser exemplificado pelo contraste de duas entrevistas, uma na qual a utilizadora apenas entrava na biblioteca para imprimir documentos, afirmando desconhecer o resto do edifício, mostrando até desinteresse no que estava por descobrir,

algo semelhante a outras entrevistas nas quais os objectivos relacionados com a biblioteca eram específicos e uma outra entrevista na qual uma utilizadores recente demonstrava ainda algum interesse e curiosidade nos diversos recursos que a biblioteca tinha por oferecer, sem ter um objectivo ou rotina ainda bem definido acerca do que faria na instituição. Através deste contraste pretendo demonstrar que indivíduos tendem a ter uma perspectiva limitada ou desinformada acerca da sociedade pública, mesmo com os avanços tecnológicos que permitem uma maior difusão de informação. Logo uma iniciativa pode ser tomada pela instituição, seja pelo uso das redes sociais que consistem num meio capaz de atingir inúmeros utilizadores ou pela participação noutras plataformas modernas disponíveis nesta era digital.

No decorrer da elaboração desta dissertação foram encontradas várias adversidades e obstáculos que podem ter impedido um estudo mais aprofundado e completo.

Entre estes os mais notáveis consistem na falta de acesso, da decisão inicial de optar por um estágio em vez de uma dissertação, na redefinição das abordagens face a abordagem do terreno e a falta de acesso e os percalços de tempo que possam ter originado dos obstáculos apresentados. No entanto apesar destes problemas a convicção de abordar esta temática centrada em bibliotecas nunca sofreu alteração, pois estudos antropológicos da urbanidade não podem estudar os terrenos metropolitanos próximos sem se deparar com uma constante da sociedade, as estruturas públicas que suportam esta mesma e que desempenham diversas funções, sendo a biblioteca uma destas, responsável pela formação, ensino, promoção de leitura, criação de actividades sociais e educativas, facilitação de um espaço público para multifunções e apoio ao cidadão. Logo este estudo, por muito principiante que seja consiste apenas em mais um na temática de estudos sociais bibliotecários, nomeadamente de antropologia, uma ciência que embora versátil poderia contribuir mais com a sua cooperação na abordagem de temáticas inseridas em áreas sociais e humanas mais próximas, urbanas e triviais.

Bibliografia

Alçada, Isabel. 2016. *O Plano Nacional de Leitura: Fundamentos e Resultados*. Editorial Caminho, 360p.

Alvim, Luísa; Calixto, José António. 2015. “As Perceções dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook”. 12º Congresso Nacional BAD, 2015

Appadurai, A., 1986, Introduction: Commodities and the Politics of Value, in: *The Social Life of Things – Commodities and Cultural Perspective*, 3-63, Cambridge, Cambridge University Press.

Branco, Alberto et al. 1983. “A Leitura Pública em Portugal - Manifesto”. 12 Cadernos Bibl. Arq. Doe., Lisboa, (1) 1983, p . 11-14

Brustein, Joshua. 2009. “It Has Computers, Gives Advice and Is Free”. *The New York Times*, MARCH 25, 2009.

<https://www.nytimes.com/2009/03/26/nyregion/26libraries.html>

Burgess, Robert. 1997. *A pesquisa de terreno : uma introdução*. Oeiras : Celta, 1997. 1ª edição, 262 p.

Calixto, José António. 2003. “Literacia da informação : um desafio para as bibliotecas”. Homenagem ao Professor Doutor José Marques, Faculdade de Letras da Universidade do Porto. ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo5551.PDF

Calixto, José António; Nunes, Manuela Barreto; Freitas, M. Cristina V. de; Dionísio, Andreia. 2012. “Bibliotecas públicas, exclusão social e o fim da esfera pública”. Cadernos BAD nº 11, 2012, 16 p.

Calixto, José António; Leitão, Paulo Jorge. 2012. “O Catálogo 2.0 e os catálogos das bibliotecas públicas em Portugal”. Cadernos BAD, nº11 2012, 10p.

Cormode, Graham; Krishnamurthy, Balachander. “Key differences between Web 1.0 and Web 2.0”. *First Monday*, Volume 13 Number 6 - 2 June 2008. Available at: <http://journals.uic.edu/ojs/index.php/fm/article/view/2125/1972>
doi:<https://doi.org/10.5210/fm.v13i6.2125>.

- Delcore, H.D., J. Mullooly, M. Scroggins, K. Arnold, E. Franco, and J. Gaspar. 2009. "The Library Study at Fresno State." *Fresno, California: Institute of Public Anthropology*. Retrieved April 4: 2010. [http://www.csufresno.edu/anthropology/ipa/TheLibraryStudy\(DelcoreMulloolyScroggins\).pdf](http://www.csufresno.edu/anthropology/ipa/TheLibraryStudy(DelcoreMulloolyScroggins).pdf).
- Fabian, Johannes., 2001. *Anthropology with an attitude: critical essays*; Stanford University Press, 2001 - 256 páginas
- Fabian, J., 2010. Coleccionando Pensamentos: Sobre actos de coleccionar. *Mana* vol.16 no.1 Rio de Janeiro Apr. 2010. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-93132010000100003>
- Fernandes, Fernando. 1999. *Fernando Fernandes : 47 anos de divulgação da leitura*. Porto : Campo das Letras, 1999, 1ª edição, 237p.
- Foster, Nancy Fried; Gibbons, Susan. 2007. *Studying Students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. Association of College & Research Libraries
- Foster, Nancy Fried. 2016. "Reflections on Ethnographic Studies in a Community College Library System." Ithaka S+R. Relatório 11p.
- Foucault, Michel. 1984. "Of Other Spaces, Heterotopias." Translated from *Architecture, Mouvement, Continuité* no. 5 (1984): 46-49. Consultado em: <https://foucault.info/documents/heterotopia/foucault.heteroTopia.en/>
- Frederiksen, Lia. 2014. "'Our Public Library': Social reproduction and urban public space in Toronto". University of Toronto, Canada. *Women's Studies International Forum* Volume 48, January–February 2015, pp 141-153. <https://doi.org/10.1016/j.wsif.2014.11.009>
- Freitas, Eduardo de. 1998. "As bibliotecas em Portugal : elementos para uma avaliação". Lisboa : Observatório das Actividades Culturais. 151p.
- Furtado, Joaci. 2015. "A Morte Da Biblioteca ? O Lugar Do Livro E Do Leitor Na Era Da Dispersão." 2015, *VISUALIDADES*, Goiânia v.13 n.2 p. 46–59.
- Furtado, José Afonso. 1995. *O livro*. Lisboa : Difusão Cultural, 1995, 174p.

Gibbons, Susan. 2001. "Ebooks: Some Concerns and Surprises." *Portal: Libraries and the Academy* 1 (1): 71–75. doi:10.1353/pla.2001.0010.

Gibbons, Susan. 2012. "Techniques to Understand the Changing Needs of Library Users". IFLA World Library and Information Congress 78th IFLA General Conference and Assembly 2012. 11p.

Gourlay, Lesley, Donna M. Lanclos, and Martin Oliver. 2015. "Sociomaterial Texts, Spaces and Devices: Questioning 'Digital Dualism' in Library and Study Practices." *Higher Education Quarterly* 69 (3): 263–78. doi:10.1111/hequ.12075.

História da Freguesia da Venteira. Disponível em: <http://www.jfventeira.pt/historia.html>

IFLA. 2001. "Os serviços da biblioteca pública : directrizes da IFLA-UNESCO : 2001 / IFLA". Lisboa: Caminho, imp. 2003, 149 p.

IFLA/UNESCO. 1994. "MANIFESTO DA IFLA/UNESCO SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS 1994"

Informação Municipal da Amadora, disponível em : <http://www.cm-amadora.pt>

Kirshenblatt-Gimblet. Barbara. 1998. "Objects of Ethnography". In *Destination Culture: Tourism, Museums and Heritage*. University of California Press.

Labarre, Albert. 2001. *História do livro*. Lisboa : Horizonte, 2001, 8ª edição, 102p.

Lankes, RD. 2014. "Libraries Are Obsolete." *OLA Quarterly* 18 (2): 12–17. doi:10.7710/1093-7374.1354.

Levy, David. 1999. "Digital Libraries and the Problem of Purpose". Article is based on a keynote address given at the ACM Digital Libraries '99 conference, held in Berkeley, CA, in August 1999. Reprint D-Lib Magazine , v. 6, no. 1 January 2000.

Lima, Cláudia Raquel; Marcial, Viviana Fernández; Alvelos, Heitor. 2015. "BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS 2.0: resultados de um estudo." *PÁGINAS a&b*. S.3, 4 (2015) 77-101

Lima, Cláudia; Alvelos, Heitor. 2013. "Vantagens práticas da utilização de plataformas participativas para a promoção e disseminação de bens culturais: caso de estudo da

Biblioteca Pública Municipal do Porto”. 8º SOPCOM: "Comunicação Global, Cultura e Tecnologia" 2013.

Luce, Rick. 2012. “<http://conference.ifla.org/ifla78> Date Submitted: 6 June 2012,” no. June: 1–15.

Maness, Jack. 2006. “Library 2.0 theory: Web 2.0 and its implications for libraries.” *Webology*, Volume 3, Number 2, June, 2006. <http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.html>

Martins, Jorge M. 1999. *Marketing do livro : materiais para uma sociologia do editor português*. Oeiras : Celta, 1999, 250p.

McGarry, K.J. 1984. *Da documentação à informação : um contexto em evolução*. Lisboa : Presença, imp. 1984, 195p.

McKinley, Mark, “The Psychology of Collecting”, acedido a 23 de Setembro de 2018, <http://www.talkingclocks.net/collecting.pdf>

Melo, Daniel Jorge Seixas. 2002. “A Leitura Pública no Portugal Contemporâneo (1926-1987)”. Dissertação de Doutoramento em História Social e Contemporânea no Instituto Superior do Trabalho e da Empresa, p. 1-24.

Mesquita, Carla Maria Meira Dias. 2012. “A Biblioteca Pública e os desafios da literacia da informação”. Dissertação de Mestrado em Ciências da Informação e Documentação na Universidade Fernando Pessoa, Porto.

Missão para a Sociedade da Informação / Min. da Ciência e da Tecnologia. 1997. *Livro verde para a Sociedade da Informação em Portugal*. Lisboa : M.S.I., D.L. 1997

Morais, Maria Silvério. 2012. “AS BIBLIOTECAS ITINERANTES COMO VEÍCULO DE APROXIMAÇÃO ÀS COMUNIDADES DE MEIO RURAL. O CASO DA BIBLIOTECA ANDARILHA – Extensão Móvel da Biblioteca Municipal de Beja”. Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras. Tese de Mestrado em Ciências da Documentação e Informação

Moura, Maria José; Silva, Gabriela Lopes da; Figueiredo, Fernanda Eunice; Casteleiro, Eloy Rodrigues Rui. 1996. “Relatório Sobre as Bibliotecas Públicas em Portugal”.

Relatório elaborado de acordo com o Despacho nº 55/95, de 12 de Dezembro, do Ministro da Cultura.

Novo, Ana. 2015. ““Projeto Acessibilidades”i em 15 Bibliotecas Municipais de Lisboa: principais conclusões”. Cadernos BAD, 2015, N. 1, jan-jun, pp. 163-176

Oleiro, Margarida; Heitor, Célia. 2010. “20 Anos da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Um balanço (possível) do grau de cumprimento do Programa”. 10º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, realizado em Guimarães, em Abril de 2010.

Oliveira, Maria Fátima Cordeiro de. 2015. “A BIBLIOTECA PÚBLICA E A LITERACIA DA INFORMAÇÃO : ESTUDO DE CASO DE UMA BIBLIOTECA DA REGIÃO CENTRO DE PORTUGAL”. Dissertação de Mestre em Ciência da Informação e Documentação. FCSH-UNL. <http://hdl.handle.net/10362/16016>

Pereira, Ângela Maria Ramiro Salgueiro. 2013. “Bibliotecas públicas municipais portuguesas: forças e fraquezas de um modelo na esfera da sociedade da informação e do conhecimento”. Apresentado no VI Encontro Ibérico EDICIC 2013. Faculdade de Letras do Porto. 657-675.

Pereira, José Manuel. 2007. “Da realização de despesas públicas à aplicabilidade do Decreto-Lei n.º 197/99, de 8 de Junho, às bibliotecas do Ensino Superior Politécnico: O estudo de caso da Biblioteca do ISCAP1”. Cadernos BAD nº2, 2007.

Pires, Cláudia Guiomar Casaca. 2003. “As Bibliotecas da Rede de Leitura Pública: problemas e perspectivas”. Cadernos BAD nº1 2003.

PORDATA. Bibliotecas: número, utilizadores, volumes existentes e consultas (1960-2003. Disponível em: [https://www.pordata.pt/Portugal/Bibliotecas+n%C3%BAmero++utilizadores++volumes+existentes+e+consultas+\(1960+2003\)+-401](https://www.pordata.pt/Portugal/Bibliotecas+n%C3%BAmero++utilizadores++volumes+existentes+e+consultas+(1960+2003)+-401)

PORDATA. Densidade populacional segundo os censos. Disponível em: <https://www.pordata.pt/Municipios/Densidade+populacional+segundo+os+Censos-591>

PORDATA. População residente, estimativas a 31 de Dezembro. Disponível em: <https://www.pordata.pt/Municipios/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente++estimativas+a+31+de+Dezembro-120>

Prado, Heloisa de Almeida. 1981. *Organização e administração de bibliotecas*. Rio de Janeiro ; São Paulo : Livros Técnicos e Científicos, 1981, 221p.

Proffitt, Merrilee, Jim Michalko and Melissa Renspie. 2015. “Shaping the Library to the Life of the User: Adapting, Empowering, Partnering, Engaging”. Dublin, Ohio: OCLC Research. <http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/2015/oclcresearch-shaping-library-to-life-of-user-2015.pdf>.

Quivy, Raymond; Campenhoudt, Luc Van. 1992. *Manual de investigação em Ciências Sociais*. 4ª edição Lisboa : Gradiva, 2005, 282p. rev. cient. Rui Santos.

Rebelo, Carlos. 2002. *A difusão da leitura pública : as bibliotecas populares : 1870-1910*. 1ª Ed. 230 p. Lisboa : Campo das Letras.

Reeb, Brenda; Gibbons, Sussan. 2004. “Students, Librarians, and Subject Guides: Improving a Poor Rate of Return”. *Libraries and the Academy*, Vol. 4, No. 1 (2004), pp. 123–130. Copyright © 2004 by The Johns Hopkins University Press, Baltimore, MD 21218.

Santos, Maria de Lourdes Lima dos; Antunes, Lina, et al.1998. *As políticas culturais em Portugal: relatório nacional*. Lisboa : Observatório das Actividades Culturais, 1998, 501p.

Spradley, James. 1979. *The Ethnographic Interview*. 1st Edition, Wadsworth Group, a division of Thomson Learning, p. 44-61. Cengage Learning

Taylor, Ralph B., and Debra Kaye Brooks. 1980. “Temporary Territories?: Responses to Intrusions in a Public Setting.” *Population and Environment* 3 (2): 135–145. doi:10.1007/BF01254154.

Usherwood, Bob.1989. *A biblioteca pública como conhecimento público*. Lisboa : Caminho, cop. 1999, 212p.

Webb, Kathleen M, Molly Schaller, Sawyer Hunley, and Sawyer A Hunley. 2008. “Charting a Path Toward Increased Engagement Increased Engagement” 8: 407–22.

Whitehurst, Angela. 2010. "Information Literacy and Global Readiness: Library Involvement Can Make a World of Difference." *Behavioral & Social Sciences Librarian* 29 (3): 207–32. doi:10.1080/01639269.2010.508678.

Anexos

1.

Indicadores de desempenho de uma biblioteca de acordo com as directrizes da IFLA:

Indicadores de Utilização:

- Empréstimos per capita.
- N° total de visitas à biblioteca per capita.
- Percentagem da população inscrita.
- Empréstimos por item, ou seja, a rendibilidade dos recursos.
- Perguntas de referência per capita.
- Empréstimos por hora de abertura.
- N° de acessos a serviços electrónicos e outros materiais impressos.

Indicadores de recursos:

- Fundo total per capita.
- Oferta de terminais/computadores pessoais per capita.
- Oferta de catálogos em linha de acesso público. (OPACs per capita)

Indicadores Qualitativos:

- Sondagens de opinião dos utilizadores.
- N° de pedidos de informação respondidos satisfatoriamente.

2.

Guião de Entrevista Previsto para Funcionários de Biblioteca⁵⁴:

- Há quanto tempo trabalha nesta biblioteca? (Comparação entre perspectivas de funcionários mais jovens e mais velhos)
- Quais as suas funções e responsabilidades? (Como conseguiu tal emprego, historial de carreira/requisitos)
- Qual a sua opinião acerca desta biblioteca?
- Costuma encontrar problemas no trabalho? (Que tipo?)
- Qual diria ser o papel ou propósito de uma biblioteca?
- Sente que existem limites nas suas funções como funcionário?
- O que pensa dos leitores em geral?
- Que tipo de pessoas costuma encontrar no dia-a-dia?
- Que tipo de serviços oferece aos utilizadores?
- Quais os serviços mais utilizados?
- O que acha das colecções disponíveis? (Número/investimentos da instituição/prioridades/origem)
- Esta biblioteca possui alguma conta em redes sociais? (presença na net/regularidade das alterações e publicações/utilidade/como começou/responsável)
- Quando costuma ter mais utilizadores? (altura do ano e do dia)
- O que distingue esta biblioteca das outras na sua opinião?
- Dadas as funções e serviços desta biblioteca acha que mantém uma boa relação com a comunidade?
- Acha que esta biblioteca cumpre o objectivo de promoção de leitura?
- O que acha dos serviços online/ páginas acerca da biblioteca?
- O que acha da biblioteca enquanto instituição ligada ao município e à CM?

⁵⁴ Notas acerca de possíveis desenvolvimentos ou objectivos das questões incluídos entre parêntesis.

- A biblioteca encontra-se em parceria com outras instituições e organizações?
- Existe comunicação entre esta e outras bibliotecas? (Cooperação)
- Se pudesse mudar algo ou incluir algo (se tivesse autoridade) acerca da biblioteca o que seria? (Opinião acerca do seu emprego/felicidade/descontentamentos/alterações possíveis)

Devido à falta de acesso à instituição e aos seus recursos e funcionários este guião não foi implementado, mas serviu de inspiração para as questões de inquérito que foram submetidas a várias bibliotecas municipais da zona metropolitana de Lisboa.

3.

Guião de Entrevista Base para Utilizadores de Biblioteca:

- Costuma visitar a biblioteca com frequência?
- Com que frequência? (Depende da questão anterior⁵⁵)
- Está inscrito(a) na biblioteca? (Possuí cartão?⁵⁶)
- Gosta de ler?
- O que costuma fazer na biblioteca?
- Já utilizou os computadores fixos?
- Com que propósito? (Depende da questão anterior)
- O que acha da biblioteca?
- Qual acha ser o papel da biblioteca?
- Já alguma vez utilizou o catálogo online ou qualquer página da internet da biblioteca?

⁵⁵ Notas de esclarecimento ou de desenvolvimento adicional apresentadas entre parêntesis.

⁵⁶ Questão de avaliação da biblioteca devido a problemas informáticos que ocorreram durante meses.

- E as páginas de redes sociais relacionadas com a biblioteca? (Pergunta de seguimento)
- Gostaria de estar mais envolvido na planificação da biblioteca?
- O que acha dos funcionários?
- Já alguma vez pediu ajuda a um funcionário?
- Como foi a experiência? (Depende da questão anterior)
- Alguma vez teve qualquer problema ou incómodo na biblioteca?
- Se pudesse mudar ou incluir algo na biblioteca, o que seria?
- Desde que visitou a biblioteca pela primeira vez, notou alguma mudança significativa?

Perguntas adicionais eram colocadas conforme a conversa.

O carácter informal da entrevista semiestruturada permitia várias linhas de diálogo que diferiam conforme o sujeito, havendo a necessidade de improvisar ou de questionar certas respostas ou aspectos específicos.

4.

Perguntas do Questionário submetido a várias Bibliotecas Municipais via Google Forms destinados a funcionários:

- Qual é a Biblioteca em que se encontra empregado?
- Qual é o seu título ou posição na instituição enquanto funcionário?
- Há quanto tempo é funcionário(a) nesta biblioteca particular?
- A biblioteca enquanto instituição sempre esteve localizada nas mesmas instalações ou edifício, que saiba?
- Qual é a sua função ou funções enquanto funcionário(a)?
- Que serviços, mais distintos na sua opinião, estão disponíveis na sua biblioteca?
- O que distingue esta biblioteca das outras na sua opinião?
- Costuma encontrar problemas ou adversidades no decorrer das suas funções?

- Se respondeu sim à questão anterior poderia enumerar algumas situações?
- Qual diria ser o papel da biblioteca?
- Dadas as funções e serviços desta biblioteca acha que ela mantém uma boa relação com a comunidade?
- Está familiarizado com a Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas? Pertence a alguma organização ou sindicato relacionados com a sua profissão?
- Se sim quais?
- Sabe se a biblioteca onde está empregado possui parcerias com outras organizações ou instituições?
- Se sim poderia indicar quais?
- Existe comunicação ou cooperação entre a biblioteca onde trabalha e outras?
- Com quantos empréstimos de livros lida diariamente?
- Com quantos empréstimos de filmes lida diariamente?
- Com quantos empréstimos de música e audio lida diariamente
- Existe alguma penalização por entregas em atraso?
- Existe alguma altura em particular, do dia e do ano em que costuma ter mais utilizadores?
- Qual é o instrumento que mais observa ser utilizado na biblioteca?
- Que tipo de faixa etária diria ser mais frequente encontrar na biblioteca.
- Costuma notar em utilizadores regulares?
- Se sim, poderia dar uma estimativa de quantos?
- Com que frequência a biblioteca recebe novos materiais para a sua colecção?
- Qual é a principal fonte de novos materiais para a biblioteca?
- A biblioteca possui alguma conta em alguma rede social?
- Se sim qual ou quais as redes em que a biblioteca está presente?
- A conta ou contas, são mantidas regularmente?

- Quantos funcionários são responsáveis pelo mantimento da conta ou contas?
- Em poucas palavras poderia descrever o conteúdo geral normalmente publicado pela biblioteca nas redes sociais?
- A presença da biblioteca na Internet é algo que considera importante?
- A biblioteca está receptiva ou considera relevante as opiniões expressas pelo público nas redes sociais?
- A biblioteca possui catálogo online?
- Já alguma vez recebeu reclamações acerca das páginas online da biblioteca?
- A biblioteca acomoda actividades em grupo ou seminários?
- Diria que é frequente haver reclamações de barulho ou ruído na biblioteca?
- A biblioteca possui televisões a que os utilizadores tenham acesso?
- Se sim, estas televisões costumam ser utilizadas?
- Qual diria ser a alteração mais significativa e recente que a biblioteca implementou?
- A biblioteca possui algum tipo de serviço específico destinado a idosos ou pessoas com deficiências?
- A biblioteca possui máquinas de venda abertas aos utilizadores?
- A biblioteca possui algum serviço de comida ou café aberto aos utilizadores dentro ou aderente ao edifício?
- Acha que esta biblioteca cumpre o objectivo de promoção de leitura?
- Desde que é funcionário(a) a comparecência de utilizadores ao longo do tempo têm sido: Menor/Igual/Maior/Outra opção.
- A biblioteca possui algum serviço que solicite pagamento?
- Se sim qual ou quais?
- Se pudesse incluir ou mudar algo acerca da biblioteca o que seria?
- Têm alguma coisa que queira adicionar?